



รายงานประกันคุณภาพประจำปี ปีงบประมาณ 2550



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รายงานประกันคุณภาพประจำปี

ปีงบประมาณ 2550



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

รายงานประกันคุณภาพประจำปี ปีงบประมาณ 2550 ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับนี้ แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และผลผลิตการดำเนินงานในภาพรวมควบคู่ไปกับแผนพัฒนาคุณภาพ ระบบบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน รวมทั้งการตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพ ที่ดำเนินต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการประกันคุณภาพกับองค์กรอื่นๆ สอดคล้องประสานรับกับระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ มีความมั่นใจในระบบคุณภาพของหน่วยงาน บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงรักษาและพัฒนาระบบคุณภาพให้ต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปผู้บริหาร	1-3
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน	4-14
1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน	5-6
1.2 วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ภารกิจหลักของหน่วยงาน	7
1.3 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	8-9
1.4 ทรัพยากร การให้บริการที่มี และจำนวนผลผลิต	10-12
1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน	13-14
บทที่ 2 แผนและการดำเนินการตามแผนการบริหารคุณภาพ และความเสียงของหน่วยงาน	15-54
2.1 แผนพัฒนาคุณภาพ	16-17
2.2 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2550 พร้อมผลการดำเนินการ	18-41
2.3 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	42-45
2.4 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานใน ปีงบประมาณ 2550	46-47
2.5 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์	48-54
บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน / ผลสัมฤทธิ์	55-72
3.1 ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	56-58
3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ	59-69
3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตาม ตัวชี้วัด	70-72

	หน้า
บทที่ 4 แผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป	73-88
4.1 สรุปประสิทธิภาพ / ประสิทธิผลการดำเนินการ	74
4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก	75-77
4.3 การกำหนดเป้าหมาย สำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป	78
4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการ พัฒนาปรับปรุงตามแต่ละมาตรฐานองค์ประกอบ และตัวชี้วัด	79-87
4.5 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือ มหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น	88
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย	89-91
5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	90
5.2 ข้อเสนอการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการ ปรับเปลี่ยน	90
5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม	90
5.4 ปัญหาและข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย	91
ภาคผนวก	92-117
○ คำสั่งแต่งตั้ง	
○ สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	
○ การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการสถาบันวิทย บริการ	
○ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ	
○ การประเมินผลการบรรยายทางวิชาการ	
○ การประเมินผลการศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ	
○ โครงการสัมมนาบุคลากรและ Big Cleaning Day	
คณะผู้จัดทำ	118

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำรายงานประกันคุณภาพประจำปี ปีงบประมาณ 2550 เพื่อนำเสนอข้อมูลของสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบัน แผนและ การดำเนินการตามแผนการบริหารคุณภาพ และความเสียงของหน่วยงาน ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ การประเมินและวิเคราะห์ตนเอง แผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายในการบริหารจัดการ โดยมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย สรุปผลการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

❶ ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ

- 1.1 ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายกิจกรรมของศูนย์/ฝ่าย ต่าง ๆ
- 1.2 ผลการใช้จ่ายเงินจากแหล่งงบประมาณต่าง ๆ
- 1.3 ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ KPI องค์กร
- 1.4 ผลงานตามแผนงานคุณภาพ

❷ ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 สถาบันวิทยบริการจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นพร้อมแบบฟอร์มไว้ที่เคาน์เตอร์การให้บริการต่างๆ รวม 13 แห่ง เพื่อมุ่งเน้นการรับทราบความต้องการของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และสร้างสรรค์ ตลอดจนมีช่องทางรับความคิดเห็นจากทางเลือก Suggestion ในหน้าจอการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด บริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint ความคิดเห็นจากเว็บไซต์สถาบันฯ ความคิดเห็นจากแบบสำรวจทางออนไลน์ และความคิดเห็นจากเสียงผู้การพัฒนาและสร้างสรรค์ ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาฯ โดยมีการนำเสนอข้อมูลจากทุกช่องทางความคิดเห็นต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานฯ ทุกเดือน เพื่อพิจารณาแก้ไข / ปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีการตอบข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการให้ทราบทั่วกันทางบอร์ดความคิดเห็น ออนไลน์ และบนเว็บไซต์การประกันคุณภาพของสถาบันฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายคุณภาพ ที่จะพัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ

2.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม จะเป็นคำตอบค่าตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

๓ ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

การดำเนินงานดังกล่าวประกอบด้วยคณะกรรมการ จำนวน 3 ชุด ได้แก่

1. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
2. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
3. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ผลการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 สถาบันฯ ให้การต้อนรับคณะผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. เยี่ยมชมสถาบันฯ เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549
- 3.2 สถาบันฯ ให้การต้อนรับบุคลากรของศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาฯ เยี่ยมชมการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2550
- 3.3 จัดให้มีการอบรม/บรรยาย รวม 4 ครั้ง ได้แก่
 - ◆ การอบรมการใช้งานระบบงาน “สำรวจความคิดเห็นออนไลน์” เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2549
 - ◆ การบรรยายเรื่อง ทำ 5 ส ให้ได้ผลดี ต้องให้เหมือนกระเบื้องอยู่ในใจ เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2550
 - ◆ การบรรยายเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2550
 - ◆ การบรรยายเรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2550
- 3.4 จัดให้มีการศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2550
- 3.5 จัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2550 ซึ่งได้รับเกียรติบัตรรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU – Quality Prize ประจำปี 2550 ประเภทที่ 4
- 3.6 การตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2550 ระหว่างวันที่ 18 กรกฎาคม - 14 สิงหาคม 2550 โดยตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ตามแนวคิด CU Quality Model และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- 3.7 การตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day โดยจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในวันที่ 16 มีนาคม 2550 ช่วงบ่าย เยี่ยมชมพื้นที่ 5 ส วันที่ 29 มีนาคม 2550 เยี่ยมชมบอร์ด 5 ส วันที่ 3 เมษายน 2550 ซึ่งได้ประกาศรางวัลพื้นที่ดีเด่น บอร์ด 5 ส ดีเด่น รางวัลพิเศษต่างๆ และมีพิธีมอบรางวัลเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2550 พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลประมวลข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมพื้นที่แจ้งแก่บุคลากรสถาบันฯ โดยตรง และบนเว็บไซต์ประกันคุณภาพ นอกจากนี้ ได้จัดกิจกรรม 5 ส สู้สังคม ด้วยการนำวัสดุจากกิจกรรมไปบริจาคเป็นสื่อการศึกษาแก่

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ และโรงเรียนสุวิทย์ศรีอนุสรณ์ ฝ่ายประถม แขวงประเวศ กรุงเทพฯ

๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ

- 4.1 ด้านความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน สถาบันฯ ได้ดำเนินการเรื่องงบประมาณในการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ในปีงบประมาณ 2551
- 4.2 ด้านการบริการสารสนเทศ
 - 4.2.1 สถาบันฯ จะดำเนินการขยายพื้นที่การให้บริการนอกเวลาราชการกรณีพิเศษถึงเที่ยงคืนอย่างต่อเนื่อง
 - 4.2.2 ขยายการบริการนำส่งเอกสารแก่ผู้ใช้บริการระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน ในจุฬาฯ
 - 4.2.3 จัดให้มีบริการคืนหนังสือด้วยตนเองด้วยเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง
 - 4.2.4 พัฒนารูปแบบการให้บริการ Single search system

๕ ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

- 5.1 ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยได้เริ่มนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ซึ่งมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน และแนวทางพัฒนาคุณภาพรูปแบบใหม่
- 5.2 คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ มีความเห็นชอบในการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดองค์กร ปีงบประมาณ 2551 ให้รวม KPI และ KRI ในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย และ KQI ของสถาบันฯ ไว้ด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของสถาบันฯ อย่างถูกต้องและสมบูรณ์รองรับการตรวจประเมินต่าง ๆ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน
- 1.2 วิสัยทัศน์/พันธกิจ / ภารกิจหลักของหน่วยงาน
- 1.3 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- 1.4 ทรัพยากร การให้บริการที่มี และจำนวนผลผลิต
- 1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน

1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมา

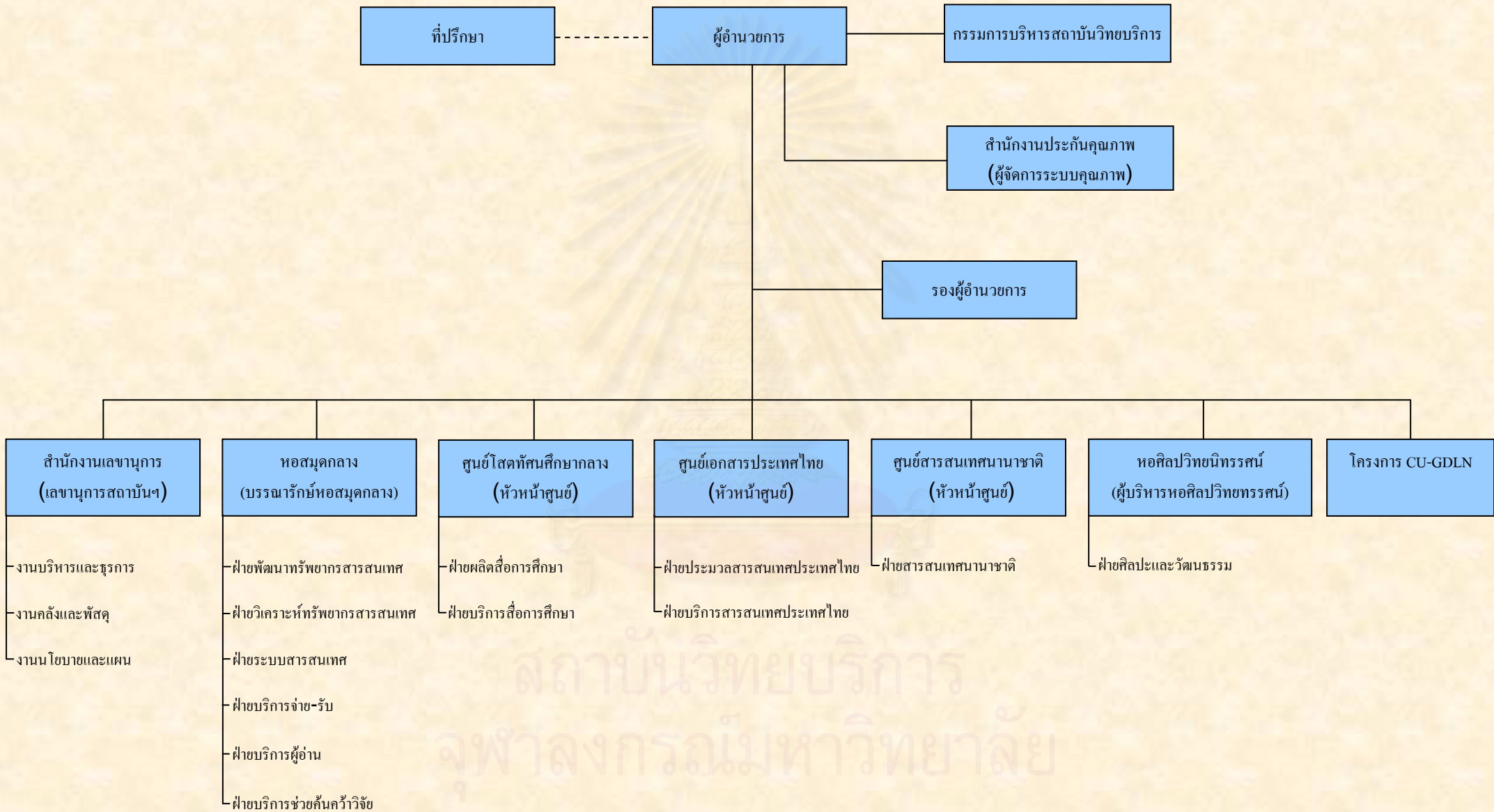
สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกันคือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 และเริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2525 ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการประกอบด้วย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

สถาบันวิทยบริการมีภารกิจสำคัญ ในการเป็นแม่ข่ายโครงการข่ายงานสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย(Chulalinet) ซึ่งบริการอาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะ/สถาบันทุกแห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีข้อมูลมากกว่า 1,000,000 รายการ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างๆ นับเป็นข่ายงานที่ทันสมัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย และในปี 2549 เป็นต้นมา สถาบันวิทยบริการได้เริ่มให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) พัฒนาโครงการคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (Chulalongkorn University Intellectual Repository -CUIR) และโครงการฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ(Community of Practice – CoP)

โครงสร้างการบริหาร

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

โครงสร้างองค์กร สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์ทรัพยากรทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของ ประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

นโยบายคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการมีความมุ่งมั่นที่จะบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง บริการ และเผยแพร่ความรู้ทั้งในด้าน วิชาการและวิจัย ด้วยการพัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
แผนกลยุทธ์ ปี พ.ศ. 2550

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์ทรัพยากรปัญญาที่เพียงพอ สมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐานสามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่ องค์ความรู้เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคม จุฬาฯ และสังคม

นโยบาย 5 ด้าน

1. เสริมสร้างบทบาทในการเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ของจุฬาฯ	2. พัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม	3. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ	4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	5. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
---	--	------------------------------------	--------------------------	--------------------------------

กลยุทธ์

1.1 จัดทำ รวบรวม ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนิสิต 1.2 จัดสร้างฐานข้อมูลพื้นฐาน 1.3 เชื่อมประสานและชี้แหล่งอ้างอิงผลงานวิชาการ	2.1 เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ 2.2 พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ 2.3 สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตสื่อการศึกษา และการเรียนการสอนทางไกล 2.5 เสริมสร้างทักษะการเข้าถึง และสืบค้นสารสนเทศ บนเครือข่ายทั้งในและนอกจุฬาฯ	3.1 ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก 3.2 พัฒนาระบบกายภาพ 3.3 ดำเนินการระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3.4 สร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร 3.5 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างค้ำมือ	4.1 จัดกิจกรรมด้านการแสดงนิทรรศการ ศิลปะการแสดง การแสดงดนตรี และการสัมมนาทางวิชาการของศิลปิน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ 4.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมแก่นิสิต ในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	5.1 จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสร้างฐานข้อมูล การผลิตสื่อการศึกษา 5.2 บริการให้คำปรึกษา และพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล
---	---	--	---	---

วิสัยทัศน์: ชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เปรียบเทียบสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมและสังคม

พันธกิจ: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬา และสังคม

**การแสวงหาทรัพยากร ให้เปรียบเทียบ
สมบูรณ์**

การสร้างมิตร
ห้องสมุด

ฐานข้อมูล
ประชาคมวิชาการ

คลังปัญญาCUIR

พัฒนารูปแบบในการให้ บริการใหม่ๆ

บริการนำส่งเอกสาร

บริการอ้างอิงเสมือน

Single search
system

การพัฒนาองค์กร

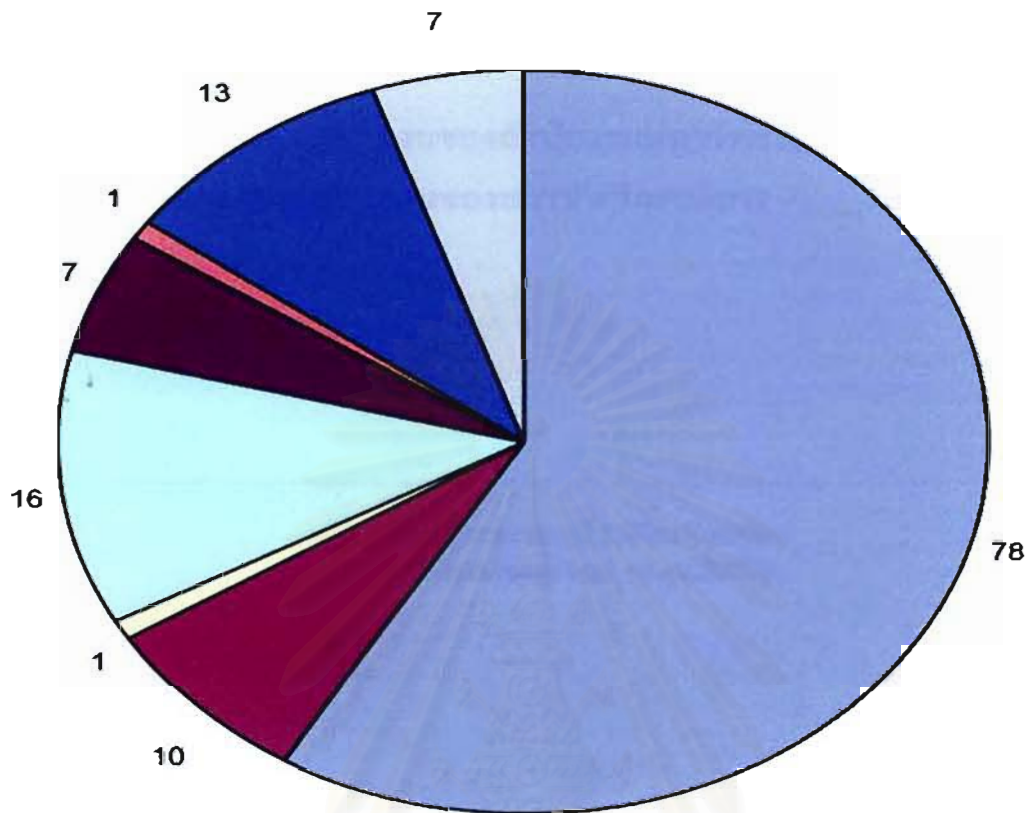
การพัฒนาความรู้
ความสามารถ

การใช้เทคโนโลยี

การหารายได้สนับสนุน

การหาทุน

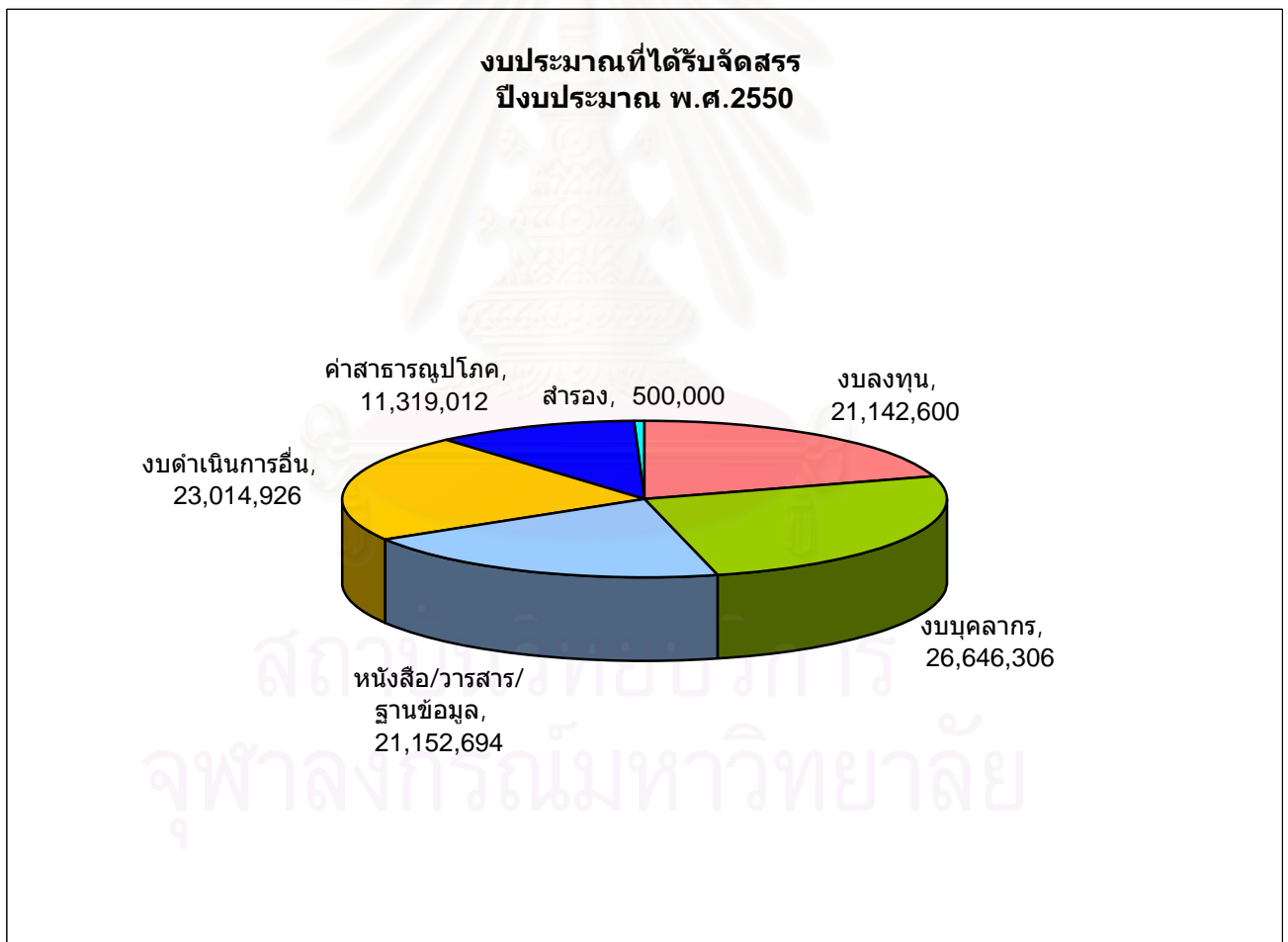
จำนวนบุคลากร ปีงบประมาณ 2550
(รวมทั้งสิ้น 133 คน)



- ข้าราชการ
- พนักงานเงินอุดหนุน
- พนักงานประจำโครงการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย
- พนักงานราชการ
- พนักงานชั่วคราว
- ลูกจ้างประจำเงินงบฯ
- ลูกจ้างประจำเงินนอก

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

1. งบประมาณแผ่นดิน	32,265,400	บาท
2. งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานมหาวิทยาลัย	37,686,134	บาท
3. งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสถาบันวิทยบริการ	33,824,004	บาท
รวม	103,775,538	บาท



ข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2550

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	งบประมาณที่หน่วยงานได้รับ		
	1.1 งบฯ แผ่นดิน	32,265,400	บาท
	1.2 งบฯ รายได้	71,010,138	บาท
2	งบประมาณที่หน่วยงานใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ		
	2.1 งบฯ แผ่นดิน	1,181,894	บาท
	2.2 งบฯ รายได้	19,970,800	บาท
3	ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา		
	4.1 งบฯ แผ่นดิน	38 : 1	บาท : คน
	4.2 งบฯ รายได้	493 : 1	บาท : คน
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด		
	หนังสือ	352,653	เล่ม
	วารสาร/สื่อสิ่งพิมพ์	934	รายชื่อ
	โสตทัศนศึกษา	1,744	รายการ
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	147	รายการ
5	จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นที่ สกอ. บอกรับให้)	98	ฐาน
6	อัตราส่วน จำนวนหนังสือ ต่อ นักศึกษา	10 : 1	เล่ม : คน
7	อัตราส่วน จำนวนหนังสือ ต่อ อาจารย์	126 : 1	เล่ม : คน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน

สถาบันวิทยบริการได้นำระบบประกันคุณภาพมาดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 โดยใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพไปแล้วเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 ต่อมาในปีงบประมาณ 2549 มหาวิทยาลัยได้พัฒนาและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model โดยมุ่งเน้นการประกันคุณภาพในโรงงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตามมาตรฐาน 5 มาตรฐาน คือ

1. ส่วนฐานบ้านและกำแพงบ้าน ระบบมาตรฐานที่ 1 CU-QA 84 Standard ที่ทำหน้าที่ในการประกันคุณภาพระบบโดยภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งเน้นในส่วนของกระบวนการดูแลฐานของบ้าน (Support Process) เป็นหลัก

2. ส่วนเสาหลักของบ้าน

2.1 ระบบมาตรฐานที่ 2 CU-CQA (Curriculum Quality Assurance) ทำหน้าที่ในการประกันคุณภาพหลักสูตร การเรียนการสอน และบัณฑิต

2.2 ระบบมาตรฐานที่ 3 CU-RQA (Research Quality Assurance) ทำหน้าที่ในการประกันคุณภาพกระบวนการวิจัย และงานวิจัย

2.3 ระบบมาตรฐานที่ 4 CU-SaQA (Academic Service Quality Assurance) ทำหน้าที่ในการประกันคุณภาพการบริการวิชาการ

2.4 ระบบมาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) ทำหน้าที่ในการบริการและสนับสนุน

จากมาตรฐานตาม CU Quality Model ข้างต้น โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ครั้งที่ 3/2549 เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2549 ที่ประชุมผู้บริหารประจำสัปดาห์ เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2549 และที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ครั้งที่ 6/2549 ได้กำหนดให้มีการตรวจติดตามและตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ 2549 ตามมาตรฐานที่ 1 ฐานบ้านที่ 1 และ 6 และมาตรฐานที่ 5 KQI 16, 13, 10, 6, 4 KRI 5 และ 7 ในแบบ Self Audit คือ การตรวจที่เกิดขึ้นโดยคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ที่แต่งตั้งโดยผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และในการประชุม ครั้งที่ 11/2549 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2549 กำหนดให้มีการตรวจติดตามและตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ 2550 ตามมาตรฐานที่ 1 ฐานบ้านที่ 2 และ 4 และมาตรฐานที่ 5 KQI 16, 13, 10, 6, 4 KRI 5 และ 7 ในแบบ Peer Audit เป็นการตรวจแบบบูรณาการใน 4 มิติ คือ P Q R S โดยมุ่งเน้นที่การตรวจในมิติ ของ S : Stability ได้แก่ การพิจารณาในแง่เสถียรภาพ ความสม่ำเสมอ และความมั่นคงของระบบและหน่วยงาน

บุคลากรของสถาบันฯ ทุกระดับ มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการธำรงไว้ซึ่งคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารให้การสนับสนุน บุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในกลุ่มมือคุณภาพ รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงงานในความรับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนโยบายคุณภาพต่อไปนี้

นโยบายคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการมีความมุ่งมั่นที่จะบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ บริการ และเผยแพร่ความรู้ ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย ด้วยการพัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล

ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการมีความภาคภูมิใจ ที่สามารถดำเนินงานสนองนโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จนได้รับการรับรองมาตรฐาน ในปีงบประมาณ 2548 ได้รับรางวัลและประกาศนียบัตรรางวัล 5 ส และความปลอดภัย ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize ได้รับเลือกเป็นกรณีศึกษา วิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในด้านการวางแผนกลยุทธ์ และกระจายสู่การปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ และปีงบประมาณ 2550 ได้รับเกียรติบัตรรางวัล ประเภทที่ 4 การจัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แผนและการดำเนินการตามแผนการบริหารคุณภาพ

และความเสี่ยงของหน่วยงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 2.1 แผนพัฒนาคุณภาพ
- 2.2 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2550 พร้อมผลการดำเนินการ
- 2.3 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ
- 2.4 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น / กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2550
- 2.5 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์

2.1 แผนพัฒนาคุณภาพ

2.2 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2550 พร้อมผลการ
ดำเนินการ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2550

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	2549			2550								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ				✓		✓		✓		✓		✓
2	ทบทวนการดำเนินงาน/วางแผนการดำเนินงาน	กก.ดำเนินการประกันคุณภาพ				✓								✓
3	จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์/เอกสารประกันคุณภาพ	กก. ที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	สรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓			✓			✓			✓		
5	จัดอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	กก.ที่เกี่ยวข้อง	✓					✓		✓				
6	รับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก	กก.ที่เกี่ยวข้อง		✓										✓
7	จัดทำแผนและรายงานการบริหารความเสี่ยง	กก.ที่เกี่ยวข้อง			✓		✓							
8	ดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรสถาบันฯ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ					✓	✓	✓	✓	✓	✓		
9	จัดกิจกรรม Big Cleaning Day	กก.5 ส						✓						
10	ตรวจเยี่ยมพื้นที่ 5 ส/จัดทำรายงาน	กก. 5 ส						✓						
11	จัดประกวดรางวัลคุณภาพสถาบันฯ	กก.ที่เกี่ยวข้อง						✓	✓					
12	ตรวจสอบคุณภาพภายใน	กก. ตรวจสอบคุณภาพฯ										✓		
13	ศึกษาดูงานนอกสถานที่	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ											✓	
14	ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM ต่างๆ	กก.ที่เกี่ยวข้อง											✓	
15	จัดทำรายงานประจำปี	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ												✓

ผ่านความเห็นชอบ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ณ วันที่ 31 มกราคม 2550

รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ / ฝ่าย

ปีงบประมาณ 2550

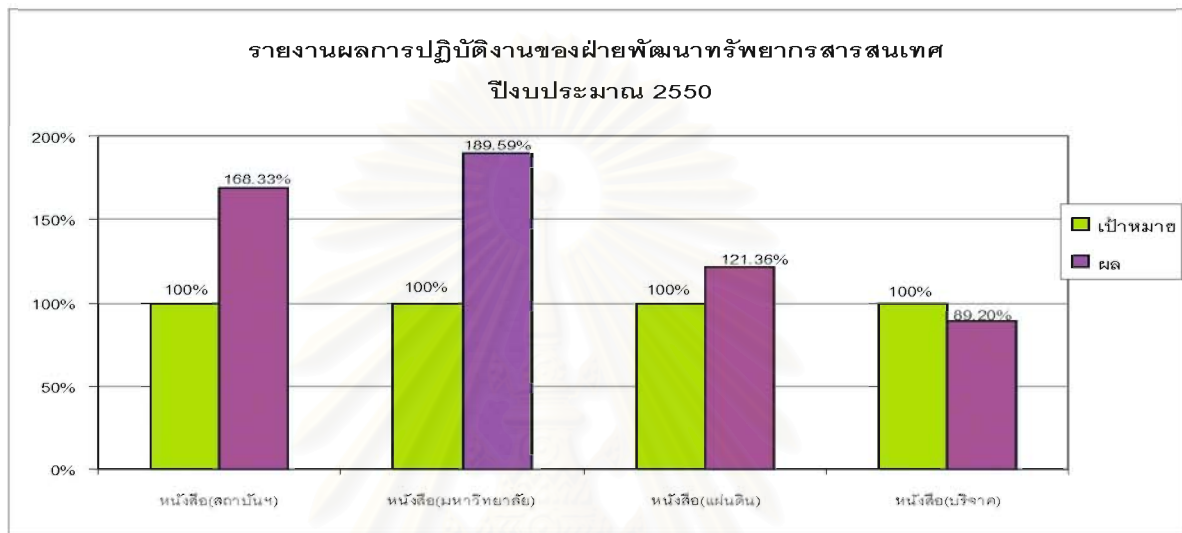
สรุปผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายกิจกรรมของฝ่าย/ศูนย์ ปีงบประมาณ 2550 ดังนี้

- ❶ ตัวชี้วัดที่วัดค่าเป็นร้อยละ 91 รายการ
 - สูงกว่าแผนที่กำหนด 55 รายการ คิดเป็นร้อยละ 62.50
 - เท่ากับแผนที่กำหนด 11 รายการ คิดเป็นร้อยละ 12.50
 - ต่ำกว่าแผนที่กำหนด 22 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25
- ❷ รายการที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าแผนน้อยกว่าร้อยละ 50 มี 1 รายการ คือ จำนวนการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุต่อเดือนของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.46
คำชี้แจง เนื่องจากมีการลดพื้นที่ให้บริการเพื่อจัดเป็นห้องสมุดดนตรีไทย และศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง รวมทั้งการฝึกฝนภาษาอังกฤษตามหลักสูตรของสถาบันภาษา ซึ่งเคยใช้วัสดุการศึกษาและอุปกรณ์ของฝ่ายฯ ได้เปลี่ยนไปใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง
- ❸ รายการที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าแผนมากกว่าร้อยละ 200 มี 5 รายการ คือ
 - งานกราฟิค
 - งานโทรทัศน์
 - จำนวนสื่อที่แปลงเป็นดิจิทัลของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
 - งานสร้างฐานข้อมูลของฝ่ายสารสนเทศนานาชาติ
 - งานบริการประชุมสัมมนาทางไกล
- ❹ ตัวชี้วัดที่วัดค่าแบบสะสมทั้งปีมี 2 รายการ คือ
 - จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้ แผน 36 ชั่วโมง/เครื่อง/ปี ผล 3.09 ชั่วโมง/เครื่อง/ปี
 - จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรม
 - * ระดับวิชาชีพ แผน 60 ชั่วโมง/คน ผล 86 ชั่วโมง/คน
 - * ระดับปฏิบัติการ แผน 30 ชั่วโมง/คน ผล 37 ชั่วโมง/คน

รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ปีงบประมาณ 2550

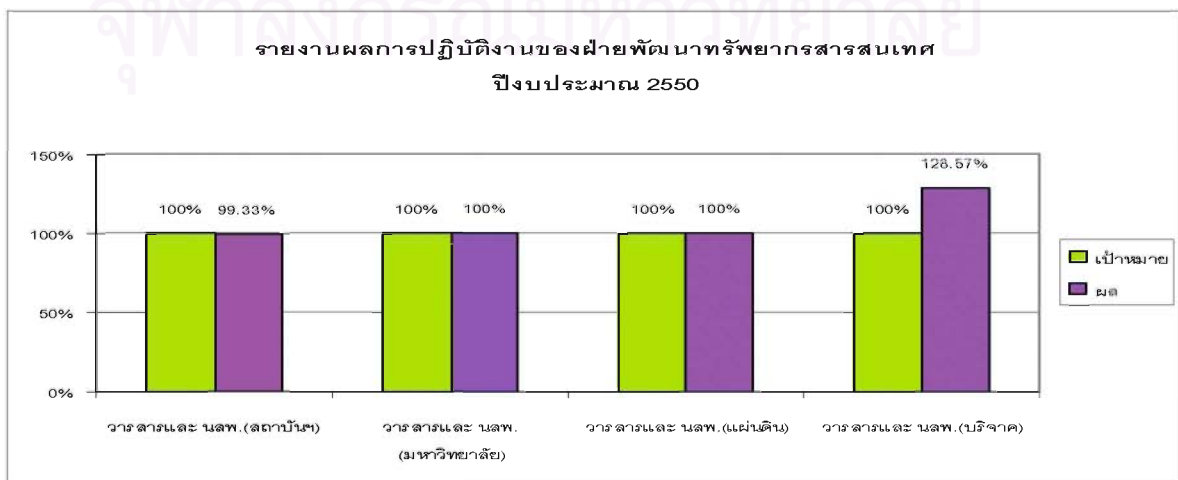
รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
หนังสือ (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ)/ เล่ม	1,440	2,424	168.33
หนังสือ (งบเงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย)/ เล่ม	1,700	3,223	189.59
หนังสือ (งบแผ่นดิน)/ เล่ม	1,400	1,699	121.36
หนังสือ (บริจาค)/ เล่ม	5,900	5,263	89.20



รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

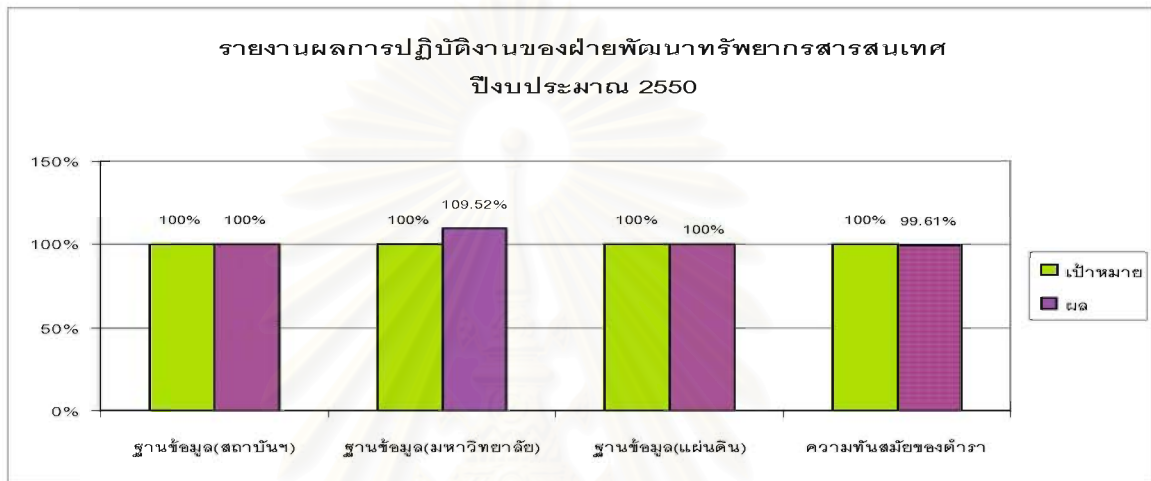
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
วารสารและหนังสือพิมพ์ (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ)/ ชื่อ	150	149	99.33
วารสารและหนังสือพิมพ์ (งบเงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย)/ชื่อ	85	85	100
วารสารและหนังสือพิมพ์ (งบแผ่นดิน)/ชื่อ	27	27	100
วารสารและหนังสือพิมพ์ (บริจาค) / ชื่อ	35	45	128.57



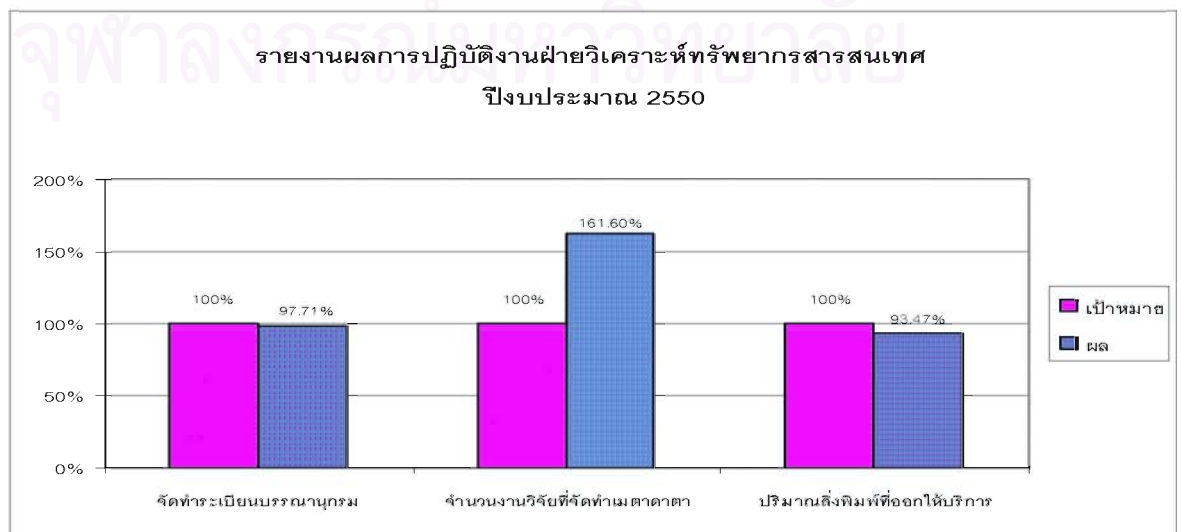
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
ฐานข้อมูล (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ)/ ฐาน	3	3	100
ฐานข้อมูล (งบเงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย)/ ฐาน	21	23	109.52
ฐานข้อมูล (งบแผ่นดิน)/ ฐาน	1	1	100
% ความทันสมัยของตำรา ที่จัดพิมพ์ในปีงบประมาณปัจจุบัน	80	79.69	99.61



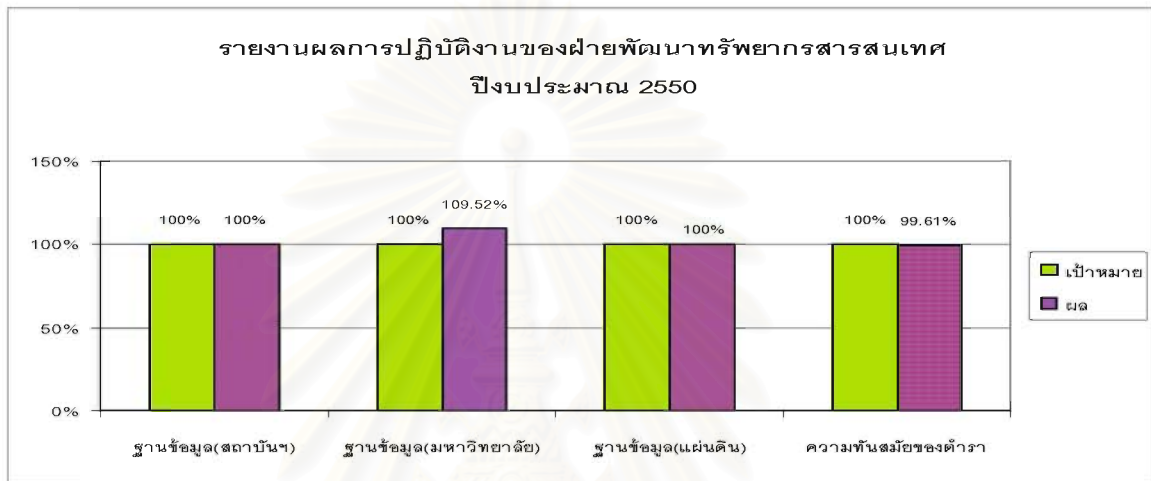
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนระเบียบบรรณานุกรม / ระเบียบ	19,000	18,564	97.71
จำนวนงานวิจัยที่จัดทำเมตาดาตา / ระเบียบ	750	1,212	161.60
ปริมาณสิ่งพิมพ์ที่ออกให้บริการ / รายการ	10,230	9,562	93.47



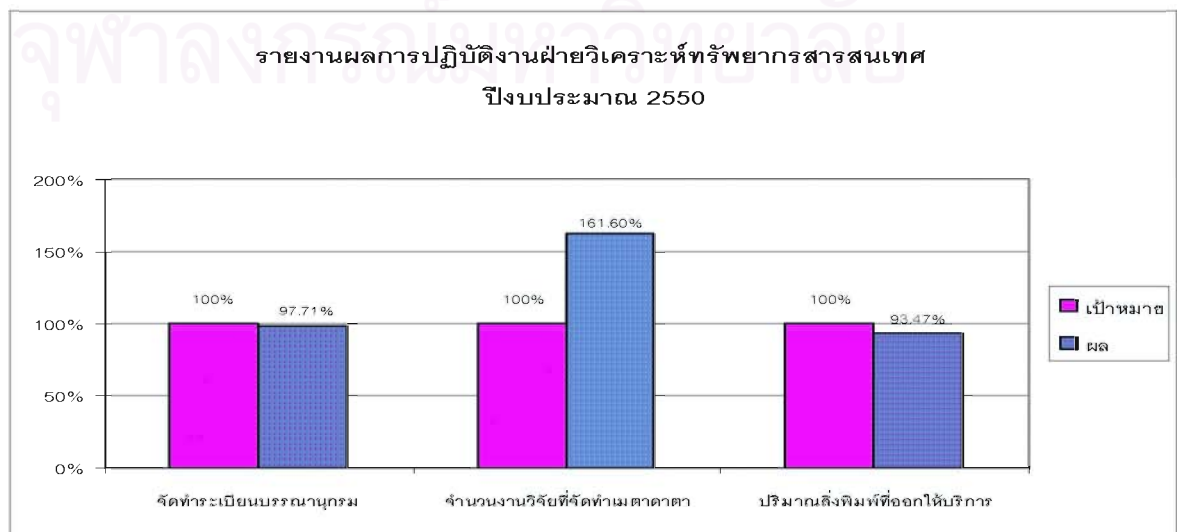
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
ฐานข้อมูล (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ)/ ฐาน	3	3	100
ฐานข้อมูล (งบเงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย)/ ฐาน	21	23	109.52
ฐานข้อมูล (งบแผ่นดิน)/ ฐาน	1	1	100
% ความทันสมัยของตำรา ที่จัดพิมพ์ในปีงบประมาณปัจจุบัน	80	79.69	99.61



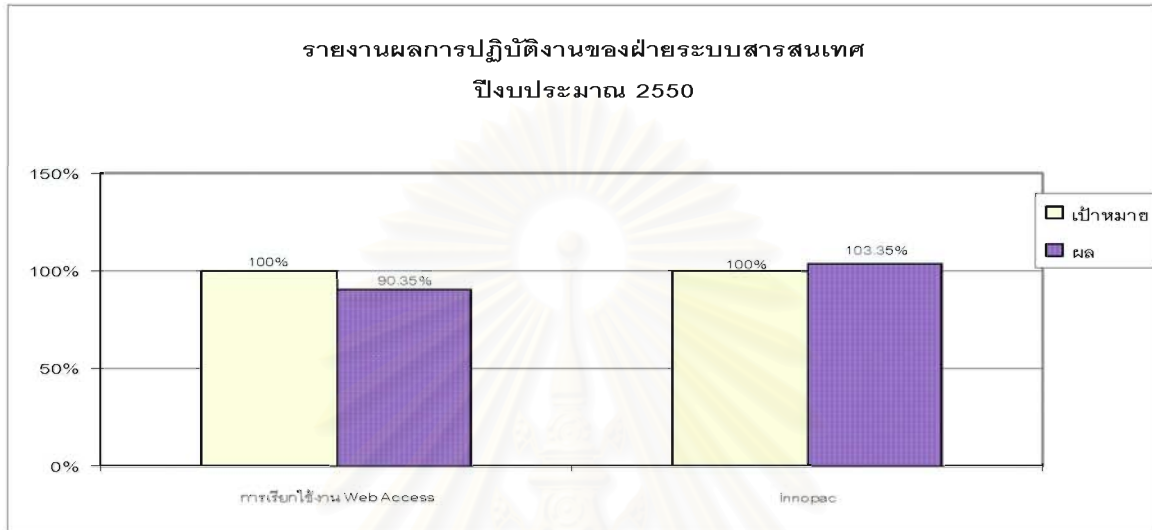
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนระเบียบบรรณานุกรม / ระเบียบ	19,000	18,564	97.71
จำนวนงานวิจัยที่จัดทำเมตาาดาตา / ระเบียบ	750	1,212	161.60
ปริมาณสิ่งพิมพ์ที่ออกให้บริการ / รายการ	10,230	9,562	93.47



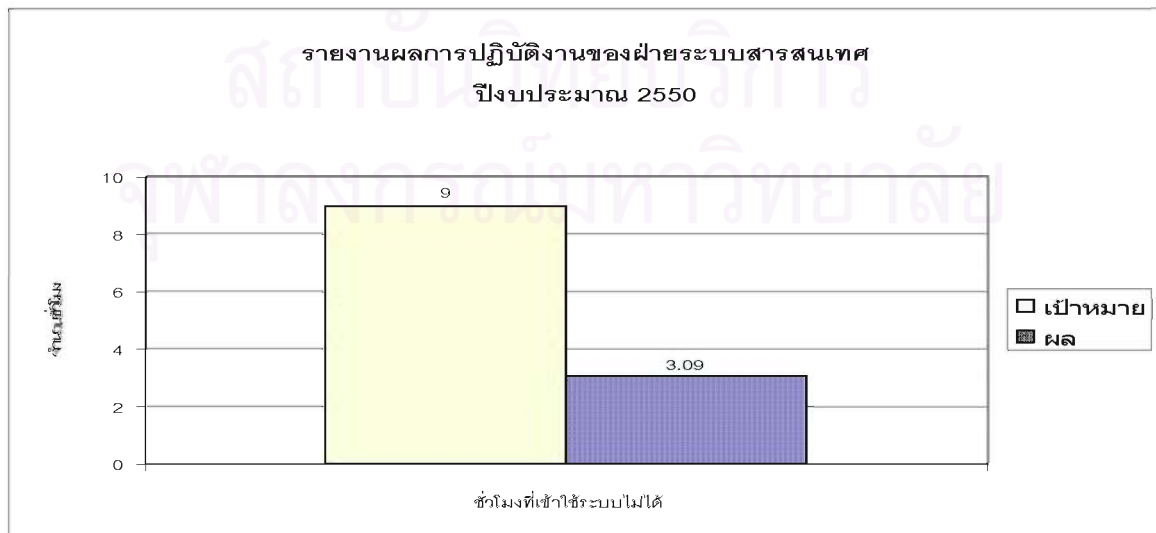
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายระบบสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนการเข้าใช้เว็บไซต์ / ครั้ง	1,271,000	1,148,308	90.35
จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ / ครั้ง	14,000,000	14,469,521	103.35



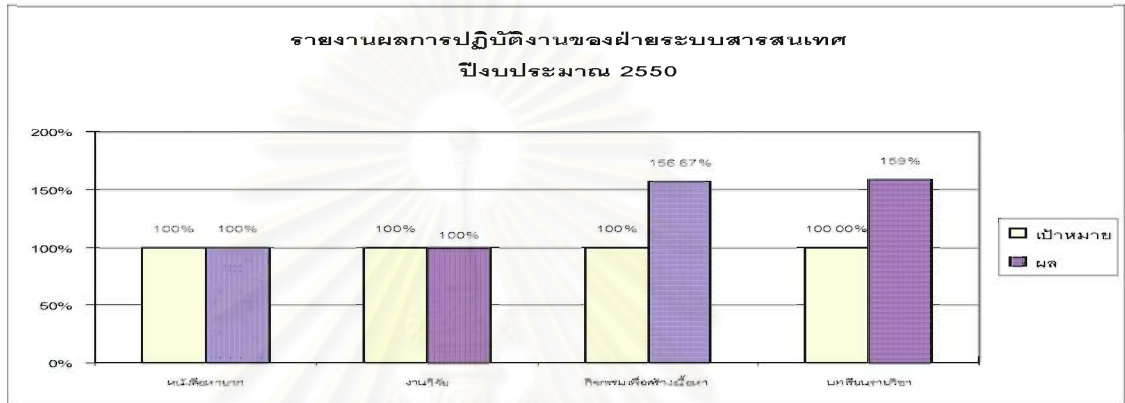
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายระบบสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้ / ชม./เครื่อง/ปี	36	3.09	-



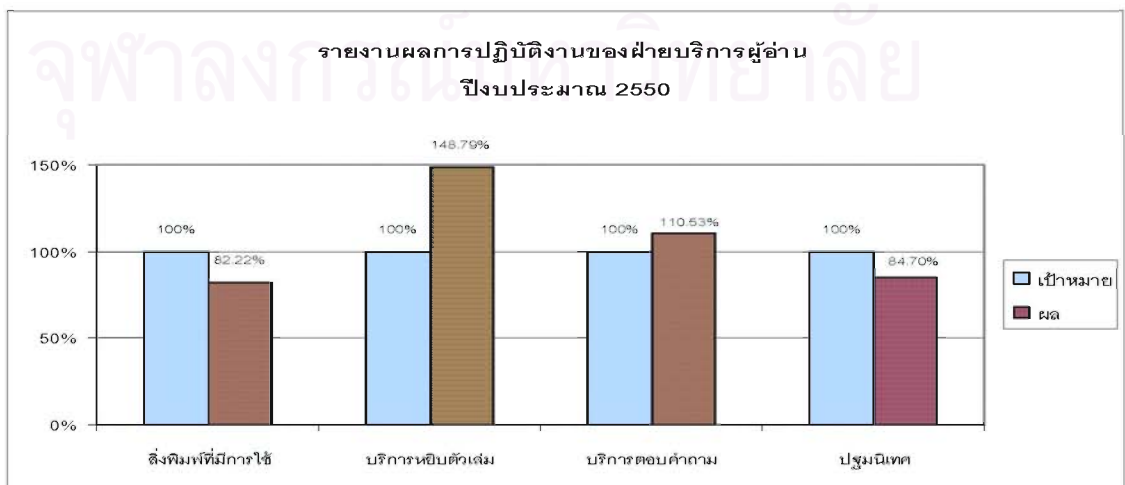
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายระบบสารสนเทศ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนหนังสือหายากที่ผ่านการแปลงฉันทน์ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ / รายการ	65	65	100
จำนวนงานวิจัยที่ผ่านการแปลงฉันทน์ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ / รายการ	50	50	100
จำนวนกิจกรรมเพื่อสร้างเนื้อหาการเรียนการสอนทางไกล / ครั้ง	180	282	156.67
จำนวนบทเรียนรายวิชาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนทางไกลที่เพิ่มขึ้น / วิชา	200	318	159



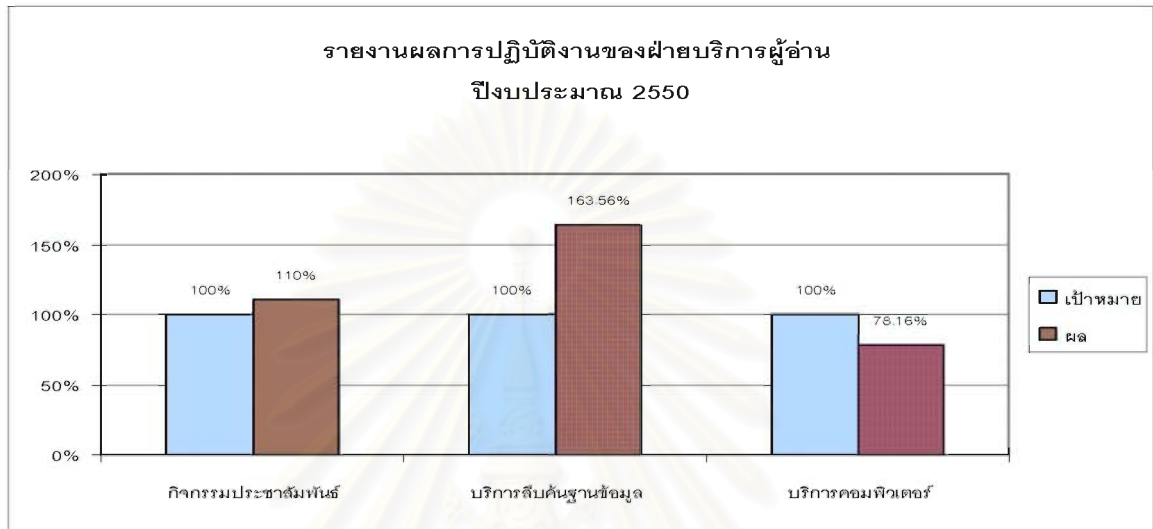
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการผู้อ่าน
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
สิ่งพิมพ์ที่มีการใช้ในห้องอ่านต่าง ๆ / เล่ม	840,000	690,644	82.22
บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์ / ราย	30,000	44,638	148.79
บริการตอบคำถาม / ราย	40,000	44,212	110.53
บริการส่งเสริมการใช้ : ปฐมนิเทศ ต้อนรับ นำชม	2,000	1,694	84.70



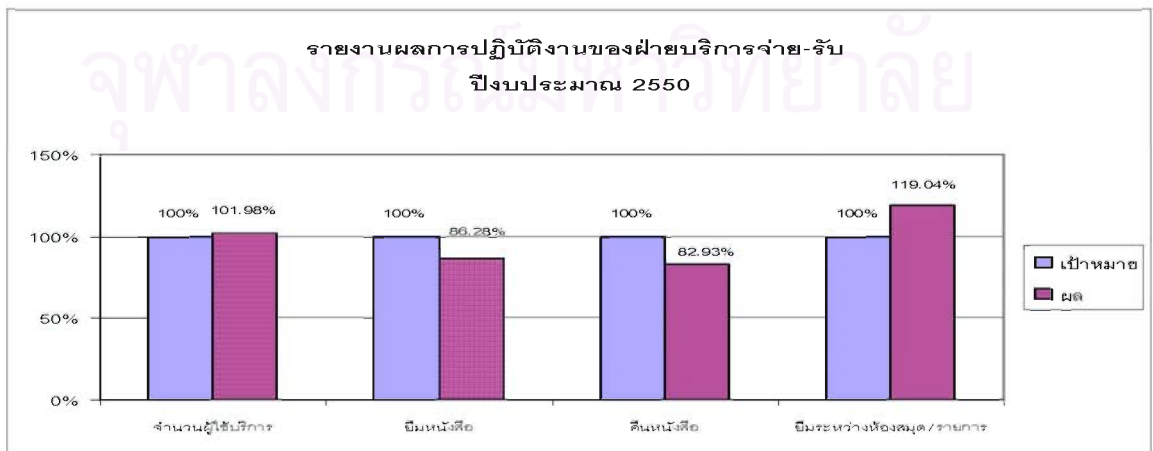
**รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการผู้อ่าน
ปีงบประมาณ 2550**

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
บริการส่งเสริมการใช้ : กิจกรรมประชาสัมพันธ์ / ครั้ง	80	88	110
บริการสืบค้นฐานข้อมูล / ราย	2,500	4,089	163.56
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต/ราย	52,000	40,641	78.16



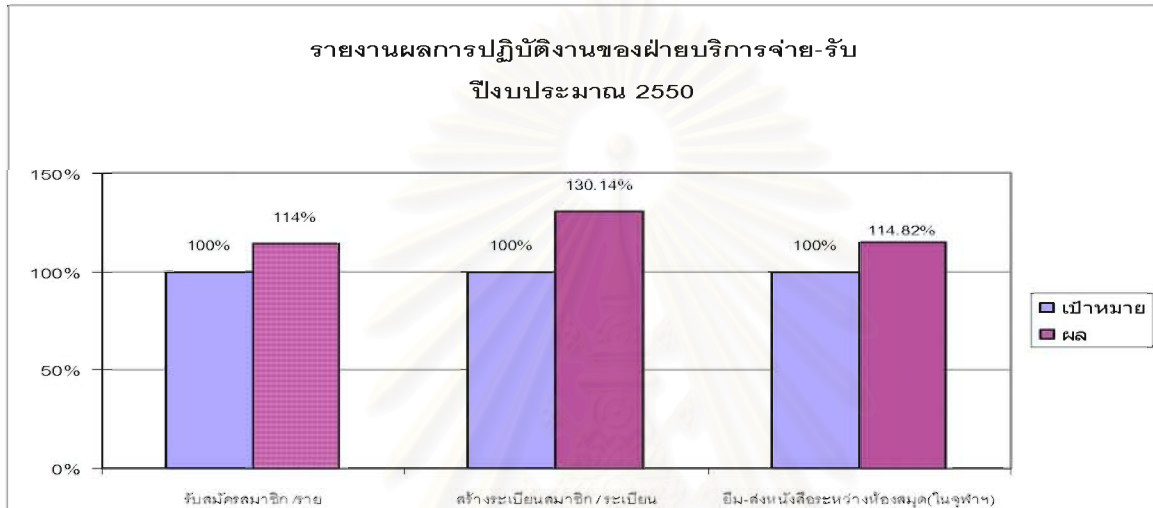
**รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการจ่าย-รับ
ปีงบประมาณ 2550**

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนผู้ใช้บริการ	846,000	862,731	101.98
อัตราการใช้บริการห้องสมุด			
- ยืมหนังสือ / เล่ม	188,004	162,215	86.28
- คืนหนังสือ / เล่ม	174,996	145,127	82.93
จำนวนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด/รายการ	1,040	1,238	119.04



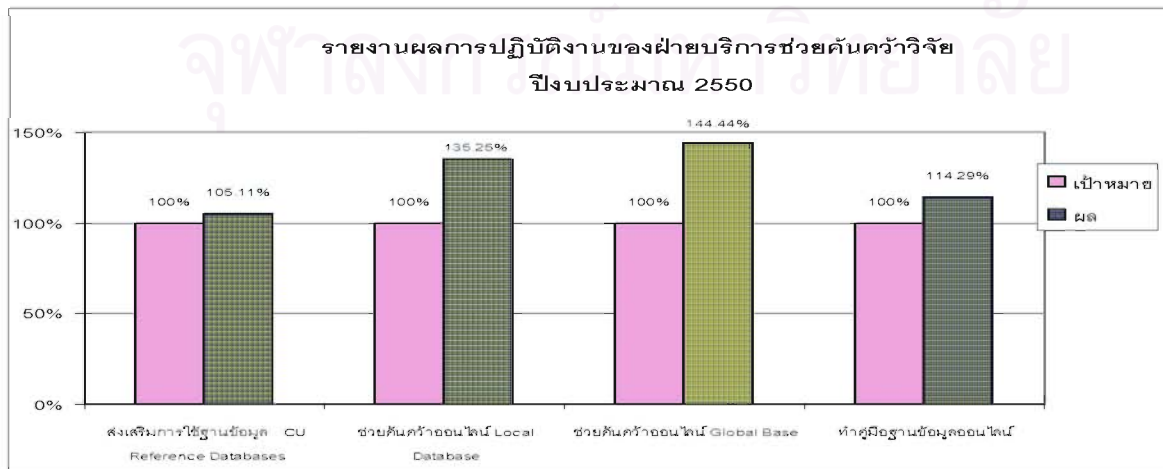
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการจ่าย-รับ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
การรับสมัครสมาชิก / ราย	600	684	114
การสร้างระเบียบสมาชิก / ระเบียบ	9,600	12,493	130.14
บริการซ่อมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด (ในจุฬาฯ)	850	976	114.82



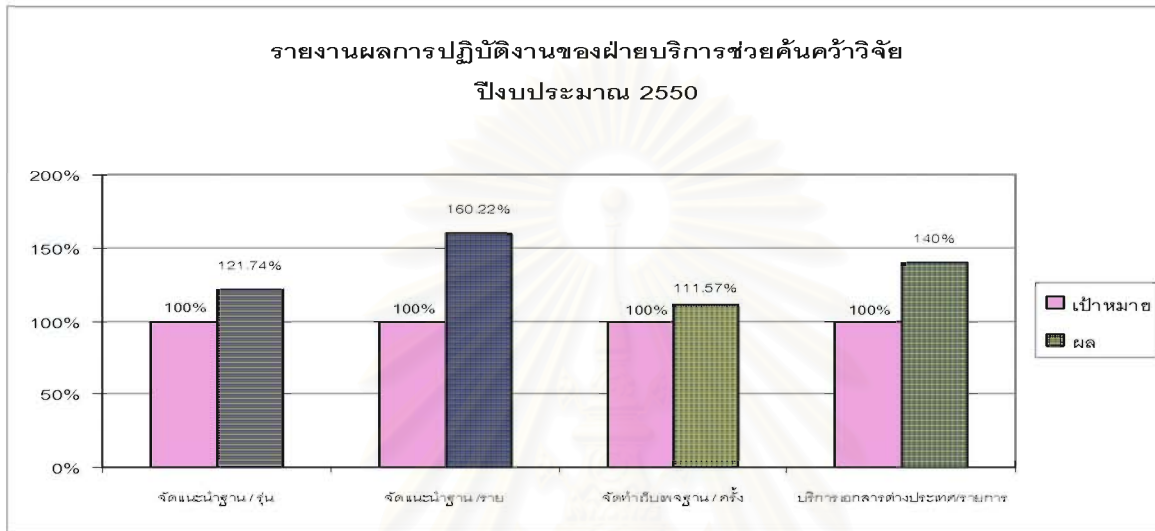
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
ส่งเสริมการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases / logins	420,000	441,478	105.11
ช่วยค้นคว้าออนไลน์ภายในเครือข่าย Local Database	800	1,082	135.25
ช่วยค้นคว้าออนไลน์ในเครือข่าย Global Base	90	130	144.44
จัดทำคู่มือ/เอกสาร/สื่ออิเล็กทรอนิกส์งานข้อมูลออนไลน์	70	80	114.29



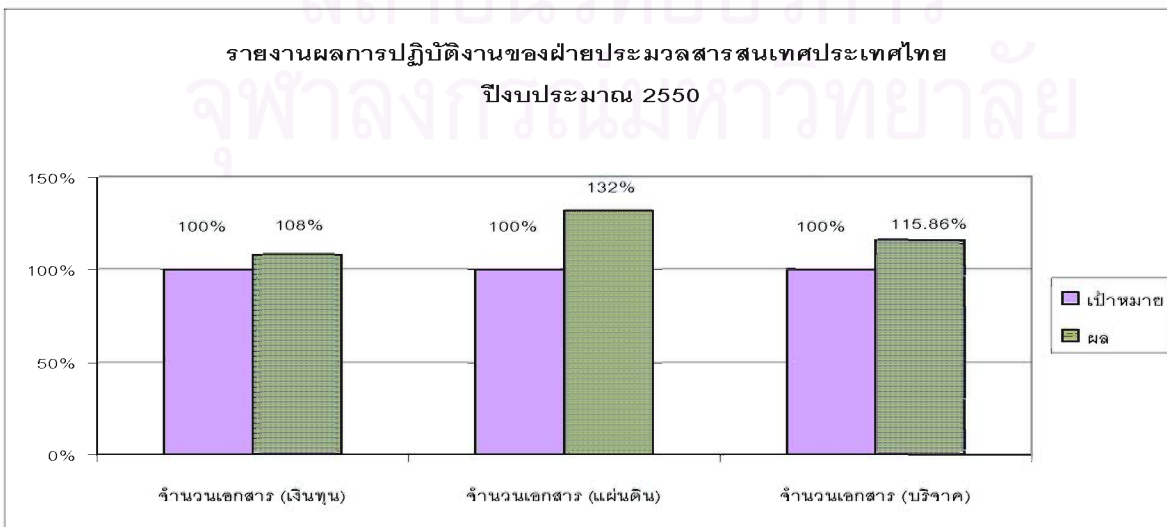
**รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย
ปีงบประมาณ 2550**

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จัดอบรม/สาริต/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์/ รุ่น	23	28	121.74
จัดอบรม/สาริต/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์/ ราย	460	737	160.22
จัดทำข้อมูล/เว็บเพจฐานข้อมูลออนไลน์/ ครั้ง	415	463	111.57
ให้บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ / รายการ	100	140	140



**รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายประมวลสารสนเทศประเทศไทย
ปีงบประมาณ 2550**

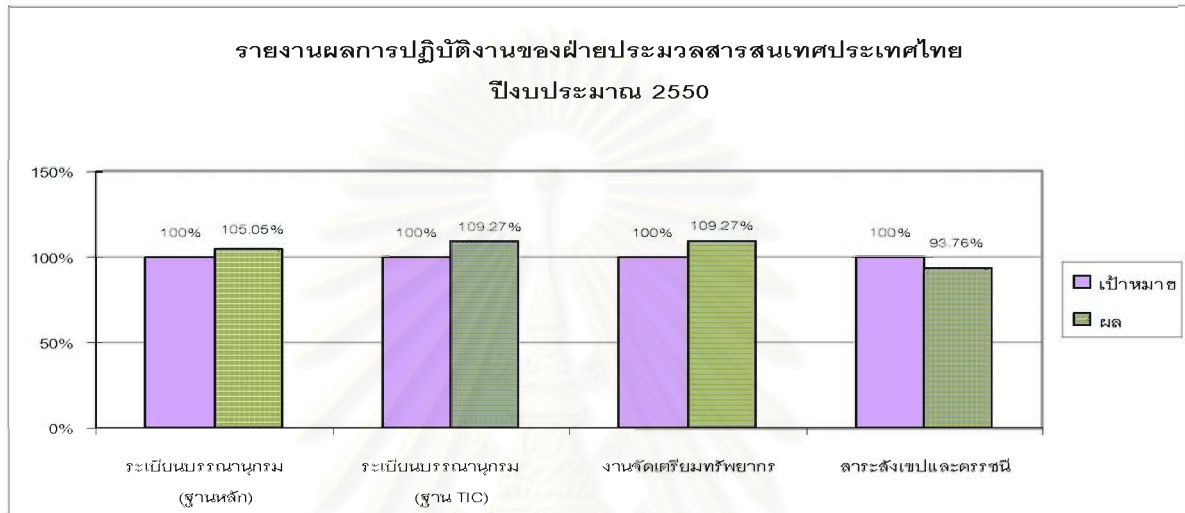
รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
เอกสาร (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ) / รายการ	320	346	108
เอกสาร (งบแผ่นดิน) / รายการ	100	132	132
เอกสาร (บริจาค) / รายการ	2,200	2549	115.86



รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายประมวลสารสนเทศประเทศไทย

ปีงบประมาณ 2550

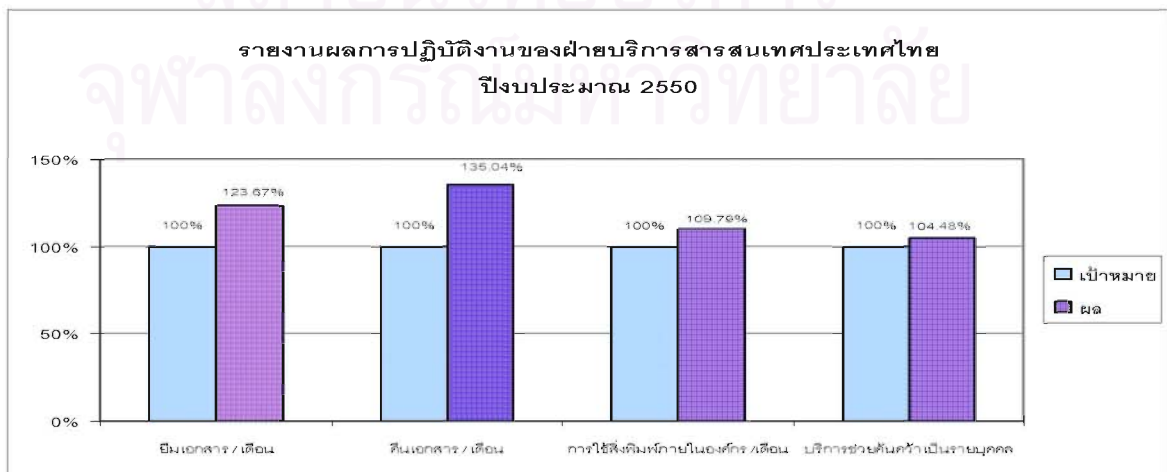
รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
ระเบียบบรรณานุกรม - ฐานข้อมูลหลัก / ระเบียบ	2,000	2,101	105.05
ระเบียบบรรณานุกรม - ฐานข้อมูลTIC / ระเบียบ	2,200	2,404	109.27
งานจัดเตรียมทรัพยากร / ระเบียบ	2,200	2,404	109.27
สาระสังเขปและดรรชนี / ระเบียบ	2,100	1,969	93.76



รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสารสนเทศประเทศไทย

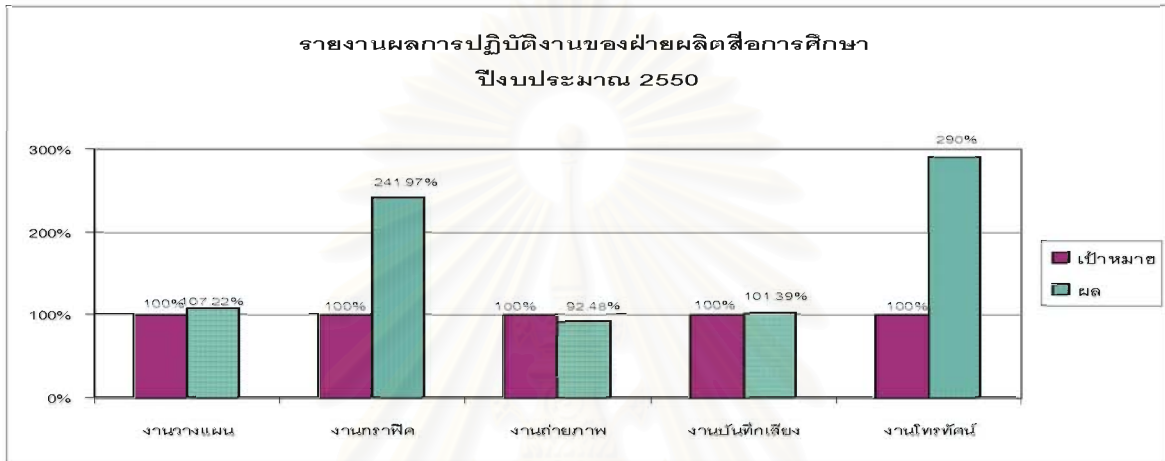
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
อัตราการใช้ทรัพยากรห้องสมุด			
- ยืมเอกสาร / รายการ	2,640	3,265	123.67
- คืนเอกสาร / รายการ	2,580	3,484	135.04
- การใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร / รายการ	18,600	20,421	109.79
บริการช่วยค้นคว้าเป็นรายบุคคล	6,000	6,269	104.48



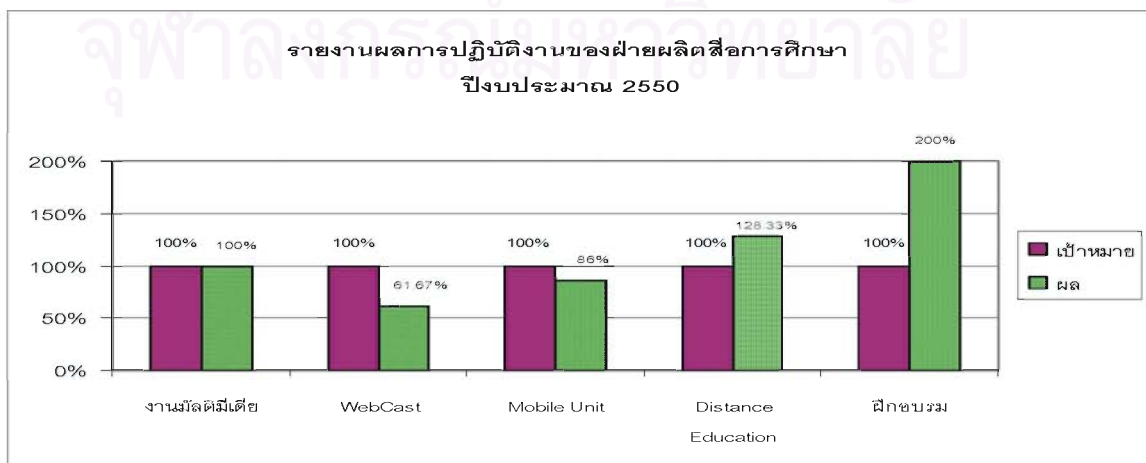
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
งานวางแผนและประสานงานการผลิต / ครั้ง	180	193	107.22
งานกราฟิค / ชิ้น	3,600	8,711	241.97
งานถ่ายภาพ / ชิ้น	12,600	11,652	92.48
งานบันทึกเสียง / ชิ้น	720	730	101.39
งานโทรทัศน์ / ชิ้น	180	522	290



รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
งานมัลติมีเดีย / เนื้อง	24	24	100
การถ่ายทอดผ่านระบบเครือข่าย / ครั้ง	60	37	61.67
จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ / ครั้ง	50	43	86
จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล / ครั้ง	60	77	128.33
การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา / รุ่น	2	4	200

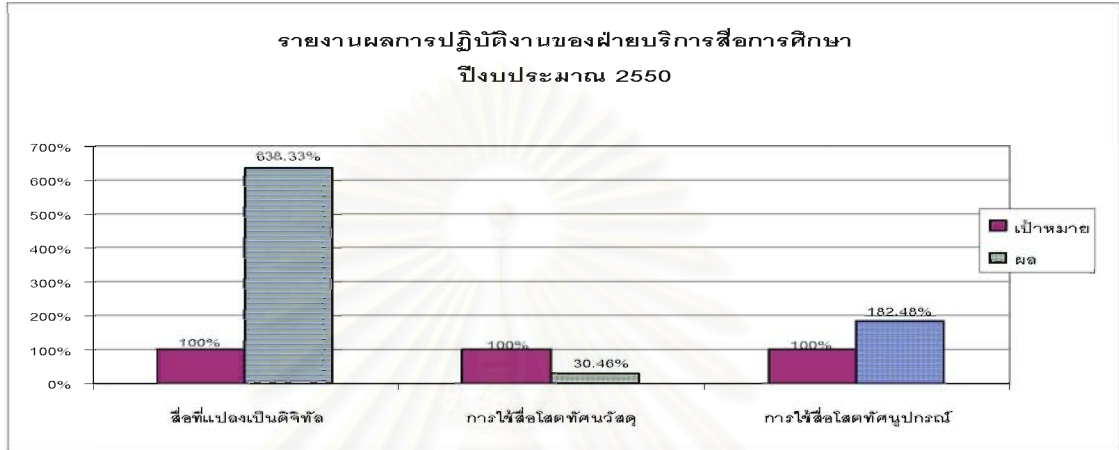


รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนสื่อที่แปลงเป็นดิจิทัล / รายการ	300	1,915	638.33
จำนวนการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ / ชิ้น	20,000	6,091	30.46
จำนวนการใช้สื่อทัศนูปกรณ์ / ชิ้น	6,000	10,949	182.48

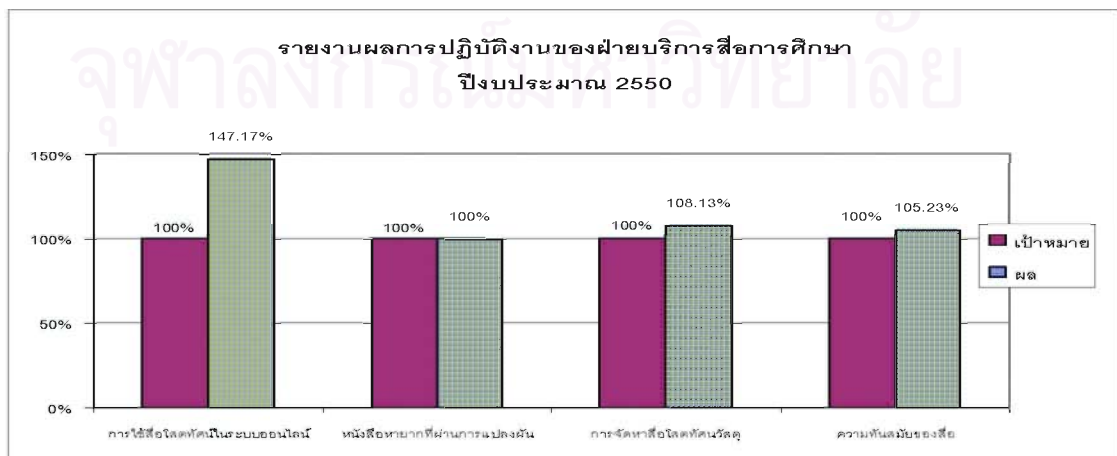
หมายเหตุ 1. จำนวนสื่อที่แปลงเป็นดิจิทัล ได้ผลสูงกว่าแผนมาก เนื่องจาก ฝ่ายได้มีอุปกรณ์สำหรับแปลงสื่อจากฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวสามารถตั้งเวลาการทำงานอัตโนมัติได้ และบุคลากรของฝ่ายได้ใช้เวลาว่างเวลาราชการแปลงสื่อให้โดยไม่คิดค่าตอบแทน

2. จำนวนการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ ได้ผลน้อยกว่าแผนมาก เนื่องจาก ปิดบริหารห้อง Soundlab และผู้รับบริการนิยมใช้บริการสื่อโสตทัศนในระบบออนไลน์



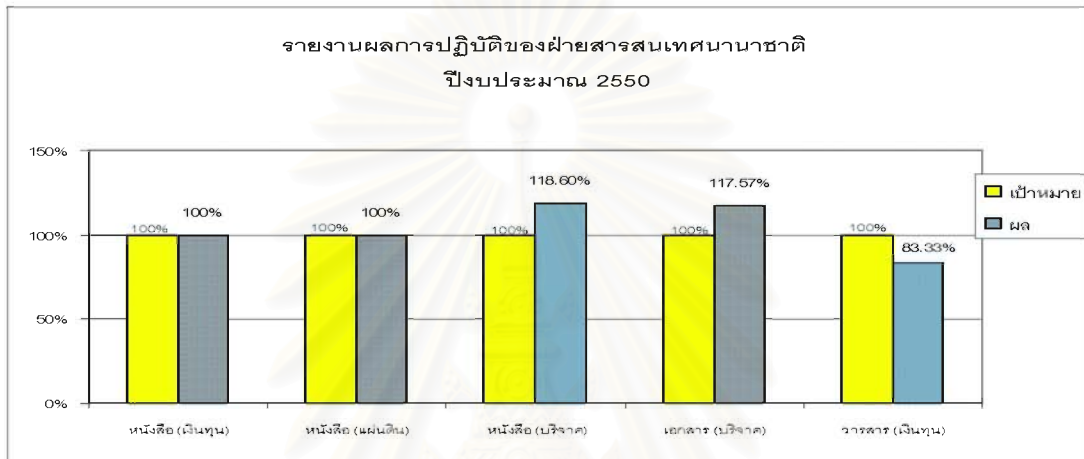
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
จำนวนการใช้สื่อโสตทัศนในระบบออนไลน์ / รายการ	1,200	1,766	147.17
จำนวนหนังสือหายากที่ผ่านการแปลงผ่านให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ / รายการ	240	240	100
จำนวนการจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุ / รายการ	480	519	108.13
ความทันสมัยของสื่อ	75	78.92	105.23



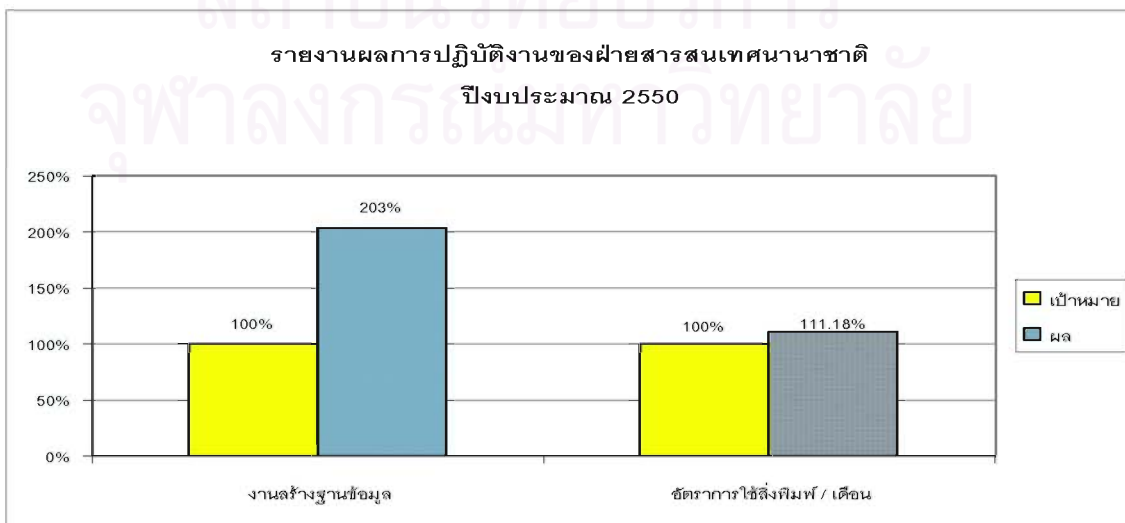
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศนานาชาติ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
หนังสือ (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ) / เล่ม	100	100	100
หนังสือ (งบแผ่นดิน) / เล่ม	50	50	100
หนังสือ (บริจาค) / เล่ม	500	593	118.60
เอกสาร (บริจาค) / รายการ	700	823	117.57
วารสาร (งบเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ) / ชื่อ	6	5	83.33



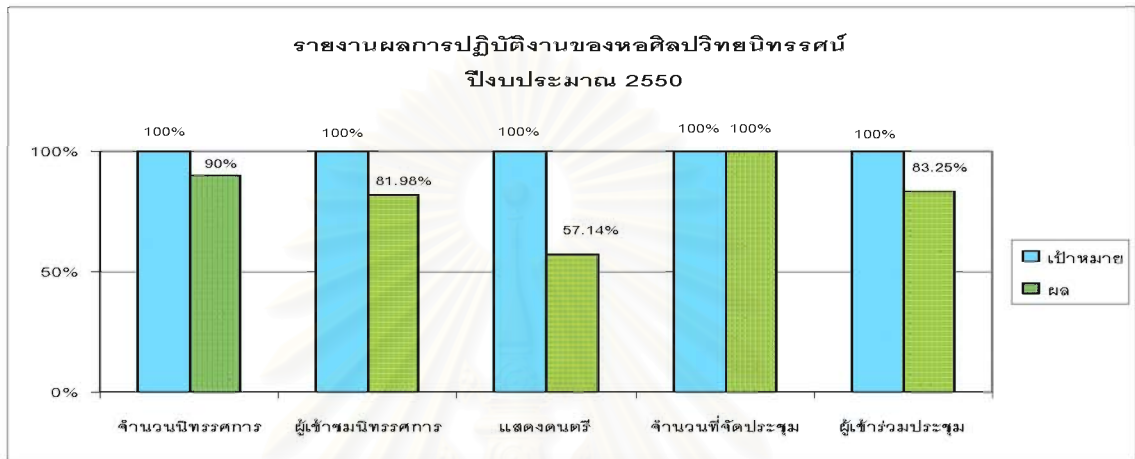
รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศนานาชาติ
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
งานสร้างฐานข้อมูล / ระเบียบ	1,800	3,647	203
อัตราการใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร / รายการ	7,800	8,672	111.18



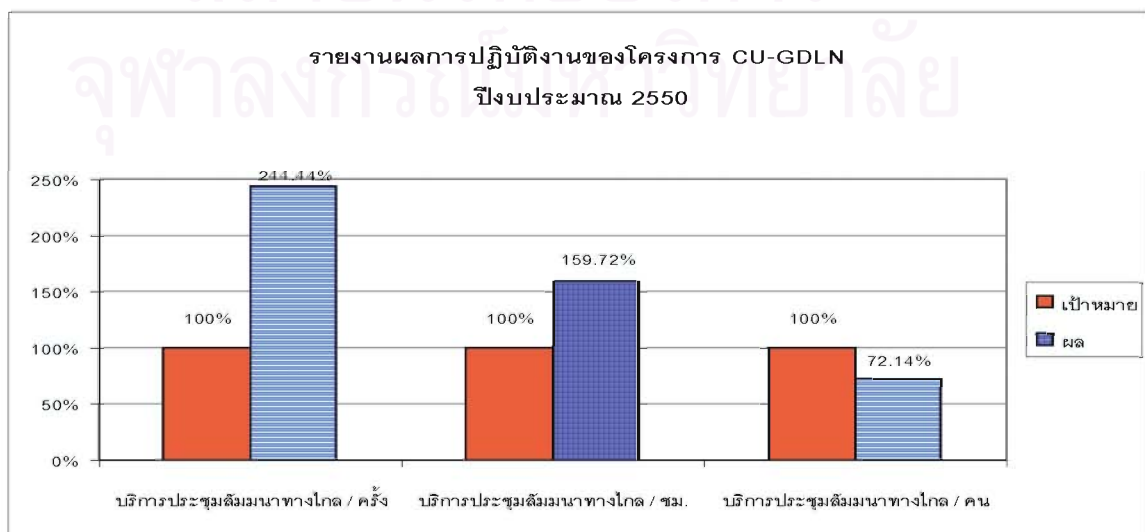
รายงานผลการปฏิบัติงานของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
นิทรรศการที่จัดแสดง / ครั้ง	10	9	90
ผู้เข้าชมนิทรรศการ / คน	6,000	4,919	81.98
จัดแสดงดนตรี / ครั้ง	7	4	57.14
จัดประชุม สัมมนา บรรยาย / ครั้ง	12	12	100
ผู้เข้าร่วมประชุม สัมมนา บรรยาย / คน	800	666	83.25



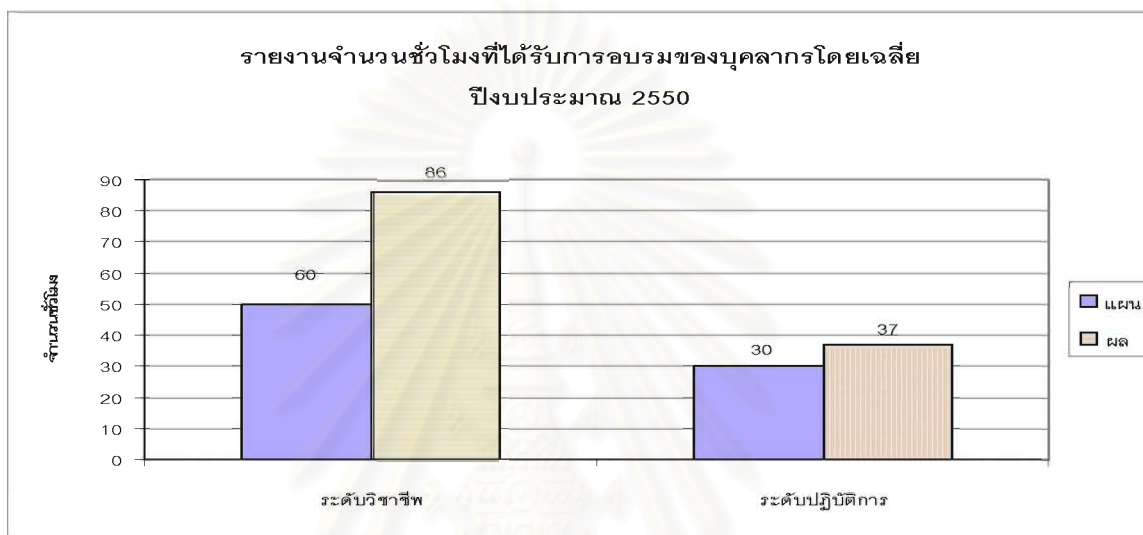
รายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการ CU-GDLN
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล	% เมื่อเทียบกับแผน
บริการประชุมสัมมนาทางไกล / ครั้ง	36	88	244.44
บริการประชุมสัมมนาทางไกล / ชม.	108	172.5	159.72
บริการประชุมสัมมนาทางไกล / คน	560	404	72.14



รายงานจำนวนชั่วโมงที่ได้รับการอบรมของบุคลากรโดยเฉลี่ย
ปีงบประมาณ 2550

รายการ	แผน	ผล
ระดับวิชาชีพ / ชั่วโมงต่อคน	60	86
ระดับปฏิบัติการ / ชั่วโมงต่อคน	30	37



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพ

ปีงบประมาณ 2550

สรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนงานคุณภาพ ปีงบประมาณ 2550 ประกอบด้วยดัชนีคุณภาพ 24 รายการ ดังนี้

- ผลการปฏิบัติงานดีกว่าเป้าหมาย 12 รายการ
- ผลการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย 7 รายการ
- ผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามเป้าหมาย 5 รายการ

ในด้านผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย ได้แก่

1. การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลบุคลากร Module ตำแหน่ง
2. การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลบุคลากร Module การลา
3. จำนวนการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงต่อตารางเมตรต่อปี
4. จำนวนหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น
5. จัดทำระเบียบข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อในปีงบประมาณนั้น

คำชี้แจง ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แจ้งว่าจัดทำระเบียบหนังสือได้เพียงร้อยละ 58.43 จากหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากการสำรวจหนังสือประจำปี การจัดอบรม Dspace และการจัดทำฐานข้อมูล CUIR

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
สำนักงานเลขานุการ 1. การบริหารทั่วไป (PM-4.5.3.3)	1. เพื่อให้ฐานข้อมูลบุคลากร มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และทันสมัย 1. ตำแหน่ง 2. เงินเดือน 3. การลา 4. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ 5. การอบรม/สัมมนา	รายการบันทึกข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง	ข้อมูลถูกต้อง ข้อมูลถูกต้อง ผิด 157 เขต 36 คน ข้อมูลถูกต้อง ผิด 5 เขต 1 คน	แต่ละ Module ไม่เกิน 1 เขตข้อมูล / คน	1. ผิด 4 เขต 2 คน 2. ข้อมูลถูกต้อง 3. ผิด 101 เขต 25 คน 4. ข้อมูลถูกต้อง 5. ข้อมูลถูกต้อง	สำนักงานเลขานุการ	- KPI หน่วยกรเจ้าหน้าที่ - หัวหน้างานตรวจสอบทุกไตรมาส - บุคลากรตรวจสอบทุก 1 ปี	- บันทึกการตรวจสอบของหัวหน้างาน - ผลการตรวจสอบข้อมูลประจำปีของบุคลากร
(WI-4.5.4-SO-02)	2. เพื่อให้สิ่งแวดล้อมภายในอาคารไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการให้บริการ 1. ห้องน้ำ 2. ระบบปรับอากาศ 3. ความสะอาด 4. ผู้ให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน	0.08 ครั้ง ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีข้อร้องเรียน (จากเป้าหมาย 3 ครั้งทุกรายการ)	ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง	100 % ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง	สำนักงานเลขานุการ	- การประชุมคณะทำงานด้านอาคารสถานที่ - ฝ่ายช่างปฏิบัติตาม WI-4.5.4-SO-02 การซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	- รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
	3. เพื่อให้มีการประหยัดงบประมาณค่าไฟฟ้า	จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงต่อตารางเมตรต่อปี	16.78 หน่วย (จากเป้าหมาย 5 หน่วย)	6 หน่วย	3.99 หน่วย	สำนักงานเลขานุการ	- ควบคุมการใช้พลังงาน/ตารางเมตร/สปีดาร์ - ตรวจสอบการใช้งานให้ตรงตามวัตถุประสงค์	- รายงานผลการตรวจสอบประจำเดือน
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร หอสมุดกลาง 1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	82.57 % (จากเป้าหมาย 75 %)	80 %	79.69%	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติฝ่ายพัฒนาทรัพยากร (F-ACQ-18) - ระบบ INNOPAC
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-8)	เพื่อจัดทำรายการข้อมูลทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จัดทำระเบียบข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อในปีงบประมาณนั้น	70.53 % ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ (จากเป้าหมาย 70 %)	70 % ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	* 58.43% ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	- คัดเลือกหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ ในปีงบประมาณนั้น ลงรายการเป็นลำดับต้น	- บัตรส่งทรัพยากรสารสนเทศ (F-ACQ-04) - สมุดสถิติจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

หมายเหตุ * จัดทำระเบียบหนังสือได้เพียง 58.43% จากหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ เนื่องจาก 1. วันที่ 14-30 พ.ค.50 ปิดสำรวจหนังสือ 2. แก้ไขปัญหาหนังสือที่ไม่ตรงกับฐานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจหนังสือ 3. มีการจัดอบรม DSpace สำหรับบุคคลภายนอก 4. มีการจัดอบรมการนำส่งผลงานใน CUIR ให้กับ CE&RU 5. ระดมกำลังเพื่อทำ Metadata ฐาน CUIR

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 - ก.ย.50)			
ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ (WI-4.7.1-IS-01)	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (เฉพาะเครื่องที่ทำการบำรุงรักษา หรือมีการรับประกัน)	จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ไม่ได้	2.44 ชม./เครื่อง/ปี (จากเป้าหมาย 48 ชม./เครื่อง/ปี)	36 ชม./เครื่อง/ปี	3.09 ชม./เครื่อง/ปี	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	- Monitoring เครื่อง Server อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ในวันทำการ - ติดตามให้มีการซ่อมบำรุงรักษาตามที่กำหนดไว้ (ตามสัญญา หรือการรับประกัน)	- รายงานผลการตรวจสอบการเข้าถึงสารสนเทศไม่ได้ - ในบันทึกผลการซ่อมบำรุงรักษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง 1. บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้อาจารย์ในสังกัดคณะ/สถาบัน ฯลฯ ที่ห้องสมุดเข้าร่วมในโครงการบริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดได้รับหนังสือที่ต้องการยืมโดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด	- ผู้รับบริการได้รับหนังสือที่ต้องการยืม - การรับ-ส่งหนังสือทุกรายการที่ห้องสมุดในโครงการแจ้งมา ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และอยู่ภายในเวลาที่กำหนด	1 ครั้ง ในไตรมาสที่ 2 (100% - จากเป้าหมาย ความผิดพลาดไม่เกิน 5 ครั้ง ต่อไตรมาส)	ความผิดพลาดไม่เกิน 2 ครั้ง ต่อไตรมาส	100% (ไม่มีข้อผิดพลาด)	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	- จัดทำและจัดเก็บหลักฐานการขอใช้และการให้บริการอย่างครบถ้วน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ง่าย	- E-mail แจ้งขอใช้บริการและตอบรับการให้บริการ - เพิ่มจัดเก็บรายการหนังสือที่ให้บริการ - สมุดบันทึกการรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง 1. บริการสืบค้นสารสนเทศ (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องตามความต้องการภายในกำหนดนัดหมาย	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องตามความต้องการ	91.83 % (จากเป้าหมาย 90 %)	90 %	91.17%	งานบริการสืบค้นสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- จัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการสืบค้นสารสนเทศ (F-RS-16) - เพิ่มพูนความรู้และทักษะการสืบค้นอย่างต่อเนื่อง	- ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการสืบค้น
2. บริการการใช้สิ่งพิมพ์ในระบบชั้นเปิด (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้การจัดเรียงสิ่งพิมพ์ที่น่าออกบริการมีความถูกต้องตามระบบการจัดเก็บของห้องสมุด	จำนวนการขอรับบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องอ่านต่าง ๆ	6 รายการ / เดือน (จากเป้าหมายไม่เกิน 20 รายการ/เดือน)	ไม่เกิน 15 รายการ / เดือน	100% (เฉลี่ย 4 รายการ/เดือน)	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน - ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตาม SD-RS-04	- มีบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ (F-RS-07) - บันทึกการตรวจและอ่านชั้นประจำวันของห้องอ่าน
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย หอสมุดกลาง 1. การสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรม CU Reference Databases (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจในการจัดบริการอบรมฐานข้อมูลเชิงลึกเฉพาะสาขา	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรม	83.30 (จากเป้าหมาย 80 %)	85	86.85	- งานบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	- สรุปการประเมินผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	- F-SO-23

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)	เพื่อเผยแพร่ความรู้และ เทคโนโลยีด้านการผลิต สื่อการศึกษา	จำนวนผู้ศึกษา / ผลงาน ที่ศูนย์โสตทัศนศึกษา กลาง	137 ราย (จากเป้าหมาย 120 ราย)	120 ราย	207 ราย	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- จำนวนผู้ที่เข้าศึกษา / ผลงาน ที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	- F-AVP-03
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการโสตทัศนวัสดุ (PM-4.7.1-1)	เพื่อเพิ่มพูนความสะดวก แก่ผู้รับบริการสื่อโสตทัศน	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ บริการบนเครือข่าย	83 รายการ/ปี (จากเป้าหมาย 120 รายการ/ปี)	120 รายการ/ปี	240 รายการ/ปี	งานโสตทัศนวัสดุ	- รายชื่อสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ ในระบบ Multimedia Streaming	- F-AVM-04
2. การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อการจัดหาสื่อ โสตทัศนที่ทันสมัย	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ ทันสมัยที่จัดหาในปี งบประมาณนั้น	76.96 % (จากเป้าหมาย 70 %)	75 %	78.92 %	งานโสตทัศนวัสดุ	- เน้นการจัดหาสื่อที่ผลิตในปี งบประมาณนั้น	- F-SO-23
3. การรับรู้และสนองตอบ ความต้องการของผู้รับ บริการสื่อโสตทัศนและ โสตทัศนอุปกรณ์ (PM-4.4.3)	1. เพื่อรับทราบความ ต้องการของผู้รับบริการ 2. เพื่อตอบสนองความ ต้องการและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	คำร้องเรียนจากช่องทาง ต่าง ๆ	1 เรื่อง / ไตรมาส (100 % - จาก เป้าหมายไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส)	ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส	100 % (ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส)	ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	- การพิจารณาคำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะจากช่องทาง ต่าง ๆ	- แบบแสดงความคิดเห็นการใช้ สถาบันวิทยบริการ (F-QAO-18) - เพิ่มคำตอบข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
ศูนย์เอกสารประเทศไทย 1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7) 2. บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (PM-4.7.1-1) (PM-4.7.1-2)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	83.75 % (จากเป้าหมาย 75%)	80 %	89.25%	ฝ่ายประมวลสารสนเทศ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ (F-SO-23)
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน	ไม่มีผู้ร้องเรียน (100 % - จากเป้าหมายไม่เกินเดือนละ 2 ราย)	ไม่เกินเดือนละ 2 ราย	100 % (ไม่มีข้อร้องเรียน)	ฝ่ายบริการสารสนเทศฯ	การพิจารณาคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากกล่องรับความคิดเห็น	แบบแสดงความคิดเห็นที่ได้จากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ 1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7) 2. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	85 % ของจำนวนหนังสือซื้อ (จากเป้าหมาย 75 %)	80 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	85.71 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติ F-IIC-03 และ F-IIC-04 - ระบบ INNOPAC
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	ไม่มีผู้ร้องเรียน (100% - จากเป้าหมาย 90%)	ไม่เกินเดือนละ 2 ราย	100 % (ไม่มีผู้ร้องเรียน)	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น	- เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากกล่องรับความคิดเห็น(F-QAO-18)

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2549	ปี 2550		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.49 – ก.ย.50)			
หอศิลปวิทยนิทรรศน์ 1. การจัดแสดงนิทรรศการ (PM-4.7.1-4)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในนิทรรศการศิลปกรรม	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	90.59 % (จากเป้าหมาย 70 %)	85 %	88.92 %	หอศิลปวิทยนิทรรศน์	- การคัดเลือกงานที่แสดงโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละแขนง	- ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
โครงการ CU-GDLN 1. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (WI-4.7.1-CGP-01)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการการเรียนรู้ทางไกล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81 % (จากเป้าหมายไม่น้อยกว่า 70 %)	75 %	75%	คณะทำงานศูนย์การเรียนรู้ทางไกล	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานผลการดำเนินงานเทียบกับ KPI องค์กร ปีงบประมาณ 2550

สรุปผลการดำเนินงานเทียบกับ KPI องค์กร ปีงบประมาณ 2550 ประกอบด้วยตัวชี้วัดองค์กร
4 ด้าน คือ

1. การแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอสมบูรณ์
2. พัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ
3. การพัฒนาองค์กร
4. การหารายได้สนับสนุน

รวมตัวชี้วัดทั้งสิ้นจำนวน 18 รายการ พบว่า

- ผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย 15 รายการ
- ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย 2 รายการ
- ตัวชี้วัดที่ไม่ปรากฏผลการดำเนินงาน 1 รายการ คือ จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search

เนื่องจากการพัฒนาระบบโดยนิตยังไม่สมบูรณ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Details for Each Objective

Objectives	KPI ปี 2550	Baseline data ผลการดำเนินงาน ปี 2549	Target ปี 2550	ผลการดำเนินงาน ปี 2550 ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค. 2549 - ก.ย. 2550)	ผลการดำเนินงาน เมื่อเทียบเป็นร้อยละกับแผนทั้งปี	ผู้ให้ข้อมูล
การแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอพร้อมสมบูรณ์ - พัฒนาฐานข้อมูลประชากรจุฬารักษ์มหาวิทยาลัย - พัฒนาคล้งปัญญาฯ - พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนนักวิจัยที่อยู่ในระบบ จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคลังปัญญา ที่เพิ่มขึ้น ความทันสมัยของตำรา ความทันสมัยของสื่อ	300 ราย 4,000 รายการ 82.57% ของจำนวนที่ซื้อ จัดพิมพ์จำหน่าย ในปีงบประมาณปัจจุบัน 76.96% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อที่ผลิตขึ้นในปี งบประมาณปัจจุบัน	500 ราย 500 รายการ 80% ของจำนวนที่ซื้อ จัดพิมพ์จำหน่าย ในปีงบประมาณปัจจุบัน 75% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อที่ผลิตขึ้นในปี งบประมาณปัจจุบัน	508 ราย 750 รายการ 79.69% 78.92%	101.60 150 99.61 105.23	ฝ่ายระบบสารสนเทศ คณะทำงาน CUIR ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
พัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ ๆ - บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery) - Virtual Reference - Single Search - อัตราการเพิ่มการให้บริการ - เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์ภายใน Local Database จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์ในเครือข่าย Global Web Base จำนวนการเข้าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือน จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อปี จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ	808 เล่ม 393 รายการ 25 รายการ - เฉลี่ย 74,931 คน / เดือน 13,514,735 ครั้ง 426,447 ครั้ง 71.43%	850 เล่ม 800 รายการ 90 รายการ 9,000 ครั้ง เฉลี่ย 70,500 คน / เดือน 14,000,000 ครั้ง 420,000 ครั้ง ① 75%	976 เล่ม 1,082 รายการ 130 รายการ - เฉลี่ย 71,894 คน / เดือน 14,469,521 ครั้ง 441,478 ครั้ง 76.20%	114.82 135.25 144.44 - 101.98 103.35 105.11 101.60	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ฝ่ายบริการผู้อ่าน
การพัฒนาองค์กร - พัฒนาบุคลากร - IT for Convenience	จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ 1. ระดับวิชาชีพ 2. ระดับปฏิบัติการ จำนวนนวัตกรรมในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้	9 โครงการ 92 ชม./คน 40 ชม./คน 3 กิจกรรม 2.44 ชม./เครื่อง / ปี	8 โครงการ 60 ชม./คน 30 ชม./คน 2 กิจกรรม 36 ชม./เครื่อง / ปี ②	9 โครงการ (QA2,ระบบ2,5ส1,สนล.3,IQA 1) 86 ชม./คน 37 ชม./คน - 3.09 ชม./เครื่อง/ปี	112.50 143.33 123.33 - -	ระบบ = 2, QMR= 4(QA= 2,IQA=1,5ส=1) สนล. = 2 สำนักงานเลขานุการ single search, SAN ฝ่ายระบบสารสนเทศ
การหารายได้สนับสนุน - Fund Raising	รายได้จากบริการวิชาการ	341,946.10 บาท	370,000 บาท	223,708.41 บาท	60.46	สำนักงานเลขานุการ

หมายเหตุ ① ครั้ง = logins

② ไม่นับชั่วโมงที่ต้องดับไฟฟ้าหรือไฟดับ

2.3 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ

จากการที่สถาบันฯ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและพัฒนาคุณภาพประจำปีแล้ว ยังมี การดำเนินการอันเนื่องจากระบบคุณภาพด้านอื่น ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แก่

2.3.1 ด้านการบริหารจัดการ (MO) มีการทบทวนรายละเอียดตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานและ เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ได้แก่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-4.4.3 คู่มือขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ และการทบทวนความต้องการของผู้รับบริการ

2.3.2 ด้านบุคคล (M1) มีการแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ดังนี้

2.3.2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ 3 ชุด ได้แก่

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

2.3.2.2 การพัฒนาบุคลากร ด้วยการเพิ่มพูนความรู้และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบ ประกันคุณภาพ ได้แก่

◆ การอบรมการใช้งานระบบงาน “สำรวจความคิดเห็นออนไลน์” เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2549

◆ การบรรยายเรื่อง ทำ 5 ส ให้ได้ผลดี ต้องให้เหมือนกระเบื้องอยู่ในใจ เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2550

◆ การบรรยายเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2550

◆ การบรรยายเรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2550

◆ การศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2550

2.3.3 ด้านการตรวจ (M2)

2.3.3.1 สถาบันฯ ให้การต้อนรับคณะผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. เยี่ยมชมสถาบันฯ เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549

2.3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพภายในประจำปี 2550 ระหว่างวันที่ 18 กรกฎาคม - 14 สิงหาคม 2550 โดยตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ตามแนวคิด CU Quality Model ซึ่ง ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ บรรณารักษ์ชำนาญการ

ระดับ 8 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ เป็นผู้ร่วมตรวจ และผู้แทนจากส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาฯ เป็นผู้สังเกตการณ์ เมื่อสิ้นสุดการตรวจได้มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน

2.3.4 ด้านระบบประกันคุณภาพและมาตรฐาน (M3)

2.3.4.1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีการดำเนินกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

2.3.4.2 ด้านความคิดเห็นจากผู้รับบริการ มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในระบบออนไลน์ ส่งผลให้มีช่องทางรับความคิดเห็นต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนปรับเปลี่ยนที่ตั้งกล่องรับความคิดเห็นภายในสถาบันฯ ให้มีความทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น

2.3.5 ด้านเครื่องมือ (M4) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ทั้งในด้านการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร การจัดทำและเผยแพร่เอกสาร การพัฒนาเว็บไซต์ประกันคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.3.6 ด้านระบบเอกสารและระบบงาน (M5) การวิเคราะห์การดำเนินงานสถาบันวิทยบริการเป็นรายไตรมาสและปีงบประมาณ การศึกษาและรวบรวมความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในทุกช่องทาง กระบวนการทบทวนการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของผู้บริหาร เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ตลอดจนเผยแพร่เอกสารการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิจกรรมการด้านคุณภาพที่ดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2550

ช่วงเวลา	กิจกรรมการด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	ประเภท	ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ
ตุลาคม 2549	การอบรมการใช้งานระบบงาน “สำรวจความคิดเห็นออนไลน์” เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2549	M1	สถาบันฯ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพิ่มขึ้น
พฤศจิกายน 2549	สถาบันฯ ให้การต้อนรับคณะผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. เยี่ยมชมสถาบันฯ เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549	M2	สถาบันฯ นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ในระบบและกลไกด้านประกันคุณภาพภายในสถาบันฯ
มกราคม 2550	ต้อนรับบุคลากรของศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาฯ เยี่ยมชมการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2550	M3	สถาบันฯ มีภาพลักษณ์ที่ดี และได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงานภายนอกให้เป็นหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี
กุมภาพันธ์ 2550	จัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2550 ในรูปแบบที่มหาวิทยาลัยปรับปรุงใหม่	M3	สถาบันฯ ได้รับเกียรติบัตรรางวัล CU-Quality Prize ประเภทที่ 4
มีนาคม 2550	- ติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมยภายในอาคาร - กิจกรรม Big Cleaning Day	M3	สถาบันฯ มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดี
เมษายน 2550	การซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	M3	สถาบันฯ มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดี
พฤษภาคม 2550	- ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการสถาบันวิทยบริการ - สำรวจทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด - การบรรยายเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2550	M3 M3 M2	สถาบันฯ มีมาตรฐานการประเมินตนเอง และการพัฒนาตัวชี้วัดด้านคุณภาพต่างๆ ของหน่วยงาน

กิจกรรมการด้านคุณภาพที่ดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2550

ช่วงเวลา	กิจกรรมการด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	ประเภท	ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ
กรกฎาคม 2550	แต่งตั้ง ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ บรรณารักษ์ ชำนาญการระดับ 8 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ เป็น ผู้ร่วมตรวจจากภายนอก แบบ Peer Audit	M1	สถาบันฯ มีระบบการตรวจสอบคุณภาพ ภายในที่เข้มแข็ง
สิงหาคม 2550	- การบรรยายทางวิชาการเรื่อง ตัวชี้วัดงาน บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2550 - ศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัท ทูร คอร์ปอ เรชั่น จำกัด (มหาชน) - สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นรูปแบบใหม่	M1 M3 M3	สถาบันฯ มีการพัฒนาตัวชี้วัดด้าน คุณภาพต่างๆ ของหน่วยงาน
กันยายน 2550	- ทบทวนคู่มือและเอกสารการปฏิบัติงาน - ทบทวนเอกสารระบบประกันคุณภาพใน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	M0 M4 M5	สถาบันฯ มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนิน งานประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพ

ปัจจุบันภาพลักษณ์ของห้องสมุดพัฒนาก้าวหน้าไปจากความเป็นห้องสมุดในยุคเดิมเดิม เป็นลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ห้องสมุดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นผู้นำในวงการวิชาชีพ จึงต้องไม่หยุดอยู่กับที่ โดยพันธกิจของสถาบันวิทยบริการในการบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมนั้น สถาบันฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ปี 2550 Strategy Map ดังนี้ซึ่งวัดความสำเร็จ แผนงานการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การเลือกกลยุทธ์ที่ดีในการบริหารจัดการจึงมาพร้อมกับความเสี่ยงและอาจเกิดขึ้นได้ในทุกมิติของกิจกรรม ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้พิจารณาวิเคราะห์จากโครงสร้างองค์กร โครงการ งาน ภาพรวมของกิจกรรม ที่ดำเนินการในรอบปี 2550 เป็น 5 ด้านหลัก คือ ด้านบุคลากร การบริหารองค์กร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน อาคารสถานที่ และการบริการสารสนเทศ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง เริ่มต้นด้วยการระบุถึงความเสี่ยงและโอกาสของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การจัดระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีการในการรับมือกับความเสี่ยง กำหนดนโยบายการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการ มีการสอบทานและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทุกกรอบ 6 เดือน โดยใช้กลไก PDCA (Plan – Do – Check – Act) รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบโดยการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditing/Assessing) ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งใช้หลักการตรวจ S 4 P ของมหาวิทยาลัย (Self Audit , Parent - Peer - Partner – President Audit) เป็นการตรวจแบบ PQRS ใน 4 มิติ ดังที่กล่าวไว้แล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าระดับคุณภาพและระดับความเสี่ยงของหน่วยงานอยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ ตามแผนดำเนินงานและขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยง ในระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้นำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินการบริหารความเสี่ยงฯ ในรอบปี พิจารณาเข้าสู่โครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU - Quality Prize ประจำปี 2550 ในกระบวนการเกียรติยศในเพชรชมพู และคัดเลือกให้สถาบันวิทยบริการได้รับ **เกียรติบัตรรางวัลประเภทที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ** เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2550



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อเป็นเกียรติแก่

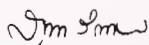
สถาบันวิทยบริการ

ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น พัฒนาคุณภาพ

รางวัลประเภทที่ ๔ "การพัฒนากระบวนการความยั่งยืนและวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ"

โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ระดับ CU-Quality Prize ประจำปี ๒๕๕๐

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๕๐



(ศาสตราจารย์ ดร. คุณหญิงสุชาดา กีระนันทน์)

อธิการบดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.5 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์

สรุปรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2550 ดังนี้

1. ปัจจัยเสี่ยง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร การบริหารองค์กร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน อาคารสถานที่ และการบริการสารสนเทศ รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2549 จำนวน 3 เรื่อง คือ
 - สิ่งพิมพ์ที่มี RFID เสียหาย จะถูกนำออกจากห้องสมุดได้โดยไม่ผ่านการยืม
 - รายได้จากให้บริการวิชาการต่ำกว่าเป้าหมาย
 - จำนวนชั่วโมงที่ใช้ระบบ Network ไม่ได้
 2. ระดับความเสี่ยง ณ ปีงบประมาณ
 - ระดับความเสี่ยง ก 1 : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายในระยะสั้น มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยๆ คือ ด้านความปลอดภัย และการรักษาทรัพย์สิน
 - ระดับความเสี่ยง ก 2 : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายในระยะสั้น มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก คือ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่
 - ระดับความเสี่ยง ข 1 : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายในระยะยาว มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยๆ คือ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการบริการสารสนเทศ
 - ระดับความเสี่ยง ข 2 : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายในระยะยาว มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก คือ ปัจจัยเสี่ยงต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2549 จำนวน 3 เรื่อง
 3. ระดับความเสี่ยง เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ
 - ด้านบุคลากร จากระดับความเสี่ยง ก 2 → ข 1
 - ด้านการบริหารองค์กร จากระดับความเสี่ยง ข 1 → ข 2
 - ด้านความปลอดภัย และการรักษาทรัพย์สิน จากระดับความเสี่ยง ก 1 → ก 2
 - ด้านอาคารสถานที่ จากระดับความเสี่ยง ก 2 → ก 2
 - ด้านการบริการสารสนเทศ จากระดับความเสี่ยง ข 1 → ข 2
 - ปัจจัยเสี่ยงต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2549 จำนวน 3 เรื่อง คงระดับความเสี่ยง ข 2
- ทั้งนี้ สถาบันวิทยบริการได้ดำเนินการตามมาตรการ/แผนการจัดการความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ตลอดจนแสวงหาวิธีการอื่นๆ ในการลดความเสี่ยงอยู่เสมอ จึงเป็นการเพิ่มโอกาสในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของสถาบันฯ เป็นอย่างยิ่ง

ปีงบประมาณ 2550

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2550)
			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
สถาบันฯมีทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่สนองความต้องการด้าน การเรียนการสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม	ด้านบุคลากร ขาดแคลนความเชี่ยวชาญ บุคลากรที่มี -เกษียณอายุราชการ -ข้าราชการโอนย้าย/ลาออก -พนักงานมหาวิทยาลัยลาออก -ขาดแคลนบุคลากรด้าน วิชาชีพพหุศาสตร์งาน -ไม่สามารถรักษาบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถให้อยู่กับ สถาบันฯ ได้	- สัมมนาผู้บริหารหัวหน้าศูนย์/ ฝ่ายในการจัดทำแผนกำลังคน ของสถาบันฯ(พ.ศ.2550-2554) -วางแผนทดแทนการสูญเสีย บุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะ ด้านด้วยการถ่ายทอดงาน ความรู้ และทักษะ -นำหลักการ Knowledge Management มาใช้ในการ จัดการความรู้	ก	2	-วิเคราะห์ภาระงานและอัตรา กำลัง -จัดนิเทศงานสำหรับ บุคลากรใหม่ -พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ที่จะสามารถทดแทนบุคลากร ที่เกษียณ/ลาออก -เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย- บริการ	ข	1	-สามารถจัดหาบุคลากร ด้านวิชาชีพระดับชำนาญ การทดแทนบุคลากรที่ ลาออกได้โดยไม่สูญ เสียอัตรากำลัง แสดง ถึงความเชื่อมั่น และ ศักยภาพที่ดีขององค์กร -มีการถ่ายทอดภาระ งานและกลยุทธ์การ บริหารจัดการให้กับ บุคลากรวิชาชีพที่จะ มาเป็นกำลังทดแทน บุคลากรที่เกษียณ -จัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนบุคลากร ทุกระดับในการเพิ่มพูน ความรู้	ข	1	ดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่มีต่อ การบริหารจัดการ ภายในของสถาบันฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำผลการวิจัย มาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ปีงบประมาณ 2550

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ (1)	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง (2)	(3)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม (5)	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง (6)	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550) (8)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2550) (10)
			ผลกระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาสเกิด (1,2) (4-2)			ผลกระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาสเกิด (1,2) (7-2)		ผลกระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาสเกิด (1,2) (9-2)	
เพื่อให้สถาบันฯ เป็น ศูนย์ทรัพยากรปัญญา และเป็นศูนย์กลาง ความรู้	ด้านการบริหารองค์กร การแข่งขันในวิชาชีพของ องค์กรระดับเดียวกันมีมากขึ้น	-วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและ ศักยภาพของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis -จัด Workshop การวางแผน กลยุทธ์ และการจัดทำคำขอ งบประมาณ -สร้างนวัตกรรมใหม่ในการ ดำเนินงานเพิ่มขึ้น -สำรวจความคิดเห็นและความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ -ศึกษาและดูงานหน่วยงานที่ มีความเป็นเลิศ -การสร้างมิตรห้องสมุด	ข	1	-เพิ่มช่องทางและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น -เตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการขยายงานของสถาบันฯ -เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย -พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย- บริการ	ข	2	-พัฒนาเว็บไซต์ของ ของสถาบันฯ ให้ทันสมัย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย -สร้างความร่วมมือกับ ประชาคมจุฬาฯ ในการ จัดทำฐานข้อมูลคลัง ปัญญาและฐานข้อมูล ประชากรวิชาการใน ในจุฬาฯ -จัดโครงการสัมมนา หลักสูตรบรรณารักษ์ ในเครือข่ายจุฬาลิเน็ด ต่อการจัดการความรู้ -ดำเนินการสำรวจ ทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความถูกต้องตาม ฐานข้อมูลห้องสมุด -สร้างพันธมิตรห้องสมุด ทั้งภายใน / ภายนอก จุฬาฯ ในความร่วมมือ ทางวิชาการต่างๆ	ข	2	-จัดให้มีการบรรยาย เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการ สารสนเทศห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา -ศึกษาและดูงานศูนย์ ข้อมูลบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) -มีการพัฒนาการ ดำเนินงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ปีงบประมาณ 2550

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WISD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ค.ศ.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550)	ระดับความเสี่ยง (ณ ค.ย.2550)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ค.ย.2550)
			ผลกระทบ	โอกาสเกิด			ผลกระทบ	โอกาสเกิด		ผลกระทบ	โอกาสเกิด	
			(ก,ข) (4-1)	(1,2) (4-2)			(ก,ข) (7-1)	(1,2) (7-2)		(ก,ข) (9-1)	(1,2) (9-2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
เพื่อให้สถาบันฯ มี สภาพแวดล้อมทางการ เรียนรู้ที่ดี มีความ ปลอดภัยสูง	<u>ด้านความปลอดภัย และการ รักษาทรัพย์สิน</u> -การโจรกรรมทรัพย์สินของ ราชการและส่วนตัว -ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ สูญหาย -สภาพความไม่ปลอดภัยใน อาคารและบริเวณรอบอาคาร เนื่องจากใช้เป็นสถานที่ชุมนุม ทางการเมือง	-ติดตั้งระบบ Access Control เพื่อความปลอดภัยในการเข้า ออก สถาบันฯ ก่อนเวลาเปิด ทำการ -เพิ่มมาตรการรักษาความ ปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อมีสถาน การณ์ฉุกเฉิน และเหตุการณ์ ก่อความไม่สงบ -ติดประกาศแจ้งผู้ให้บริการให้ ระวังทรัพย์สินสูญหาย -เผยแพร่เอกสารข่าวพาด ช่วยดูแลกันและกัน	ก	1	-ติดตั้งระบบสัญญาณกัน ขโมย -สื่อสารข้อมูลในสถานการณ์ ปัจจุบันแก่บุคลากรและผู้ใช้ บริการ เพื่อเตรียมความพร้อม ในการรับสถานการณ์ -จัดการซ้อมการป้องกัน / อพยพ เมื่อเกิดอัคคีภัย วินาศภัย และอบรมการ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบันวิทย- บริการ	ก	2	-ติดตั้งระบบสัญญาณ กันขโมยเรียบร้อยแล้ว -เพิ่มมาตรการรักษา ความปลอดภัยโดยมี หน่วยรักษาความปลอดภัย เข้ามาสอดส่อง ดูแล -จัดกิจกรรมซ้อมหนี ไฟ ดับเพลิง การป้องกัน อันตรายจากวัตถุระเบิด และการปฐมพยาบาล เบื้องต้น	ก	2	มีการติดตามผลการ ดำเนินงานต่างๆ อย่าง ต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ค.ศ.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		ค่าใช้จ่าย ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2550)		ค่าใช้จ่าย ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2550)
			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)	
			(4-1)	(4-2)			(7-1)	(7-2)		(9-1)	(9-2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
เพื่อปรับปรุงอาคารให้ มีสภาพการใช้งานที่ดี ขึ้น และลดผลกระทบ ที่เกิดจากภาวะอาคาร เสื่อม	<u>ด้านอาคารสถานที่</u> สถาบันฯ อยู่ในภาวะอาคารเสื่อม ส่งผลกระทบต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพและ บรรยากาศการเรียนรู้	ขอการสนับสนุนงบประมาณ จากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	ก	2	ปรึกษา/ขอคำแนะนำในการ ชำระรักษาและปรับปรุงสภาพ ของอาคารจากผู้เชี่ยวชาญด้าน สถาปัตยกรรมเพิ่มเติม	ที่ปรึกษาระบบ การบริหารจัดการ อาคารและสำนัก งานเลขานุการ	ก	2	ดำเนินการต่อเนื่อง	ก	2	-ดำเนินงานปรับปรุง ระบบปรับอากาศและ ระบายอากาศภายใน อาคาร -ดำเนินการปรับปรุง สภาพอาคารด้านอื่นๆ และติดตามผลอย่าง ต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		ค่าชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2550)		ค่าชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2550)
			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)	
			(4-1)	(4-2)			(7-1)	(7-2)		(9-1)	(9-2)	
เพื่อเป็นศูนย์กลางความรู้และเสริมสร้างบทบาทในการเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ของจุฬาฯ	ด้านการบริการสารสนเทศ 1. ทรัพยากรสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว 2. คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศไม่ทันสมัย การปรับปรุงหรือจัดหาทดแทนไม่ทันเวลา 3. การร้องเรียนเรื่องบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ	-จัดทำโครงการพัฒนา และอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพื่อจุฬาฯ โดยแปลงผันข้อมูลที่เป็นภูมิปัญญาของจุฬาฯ ให้อยู่ในรูปดิจิทัล -ดำเนินนโยบายเชิงรุกในการของงบประมาณให้เพียงพอเพื่อให้โครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ สำเร็จตามเป้าหมาย รองรับบริการขยายตัวของงาน/กิจกรรมต่างๆ และวางแผนระบบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ทดแทนในแต่ละปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง -เสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ -สำรวจความต้องการในการรับบริการ -จัดบริการที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ	ข	1	-จัดหาแหล่งเงินทุนสนับสนุนการดำเนินงาน -จัดทำโครงการพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพื่อจุฬาฯ -นำผลจากการสำรวจความต้องการและผลจากการจัดทำ Focus group มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริการ -ประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น	คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ	ข	1	-ดำเนินการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ และหนังสือหายากในรูปดิจิทัล (โครงการต่อเนื่อง) -จัดหาคอมพิวเตอร์ทดแทนจำนวนหนึ่งเพื่อส่งเสริมการบริการสืบค้นสารสนเทศ -จัดการสัมมนา / บรรยาย ในด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ -จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กำลังดำเนินการ)	ข	2	-จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำผลการวิจัยมาพัฒนางานต่อไป -ดำเนินงาน และติดตามผลงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2549)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2550)		ค่าชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2550)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2550)		ค่าชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2550)
			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)			ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)		ผลกระทบ (ก,ข)	โอกาสเกิด (1,2)	
			(4-1)	(4-2)			(7-1)	(7-2)		(9-1)	(9-2)	
(1)	(2)	(3)			(5)	(6)			(8)			(10)
เพื่อให้สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมสิ่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง	สิ่งพิมพ์ที่มี RFID เสียหาย จะถูกนำออกจากห้องสมุดได้โดยไม่ผ่านการขี้ม	-ติดแถบแม่เหล็ก -มีประตูดกจับสัญญาณ	ข	2	มีขั้นตอนการตรวจสอบRFID เมื่อได้รับสิ่งพิมพ์กลับคืนมายังห้องสมุด	ฝ่ายบริการ จ่าย-รับ	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง
เพื่อให้สถาบันฯมีแหล่งเงินทุน/รายได้ สนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ	รายได้จากการให้บริการวิชาการต่ำกว่าเป้าหมาย	จัดกิจกรรมบริการวิชาการให้ เป็นไปตามแผนงาน	ข	2	มีการกำกับ ดูแล และ ประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรมบริการวิชาการ	สำนักงานเลขานุการ และ คณะทำงานในโครงการ กิจกรรมบริการ วิชาการ	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง
เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลผ่าน Network ได้ตลอดเวลา	จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้	มีกระบวนการดูแลเครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์ต่อพ่วง และ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ อย่างสม่ำเสมอ	ข	2	มีการดูแลเครื่องแม่ข่าย การ Monitoring ระบบปรับ อากาศ และติดตามการใช้ งานเครื่องสำรองไฟเป็น ระยะๆ	ฝ่ายระบบสาร สนเทศ	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง	ข	2	ดำเนินการต่อเนื่อง



สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 3.1 ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด
- 3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ
- 3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

3.1 ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด

(ตัวชี้วัดตาม CU-QA Model : 1 เสา 2 ฐาน และตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงในฐานที่ 1)

3.1.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process : เสาบ้าน)
มาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance)

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) / ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	เป้าหมาย 12 เดือน	ผล 12 เดือน
KQI Ss 6	จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ ๆ	2	2
KQI Ss 10	จำนวนงานกิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	-	2
KQI Ss 13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	75	71.43
KQI Ss 14	จำนวนช่องทางการให้บริการ	7	7
KQI Ss 16	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชม คูณ จากหน่วยงานภายนอก	24	56
KRI Ss 5	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	-	153 เรื่อง*
KRI Ss 7	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	-	4

* จัดเก็บเป็นเรื่อง แต่การนับๆ 1 เรื่องเป็น 1 ครั้ง

3.1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุนงานหลัก (Support Process :
ฐานบ้าน

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) / ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	เป้าหมาย 12 เดือน	ผล 12 เดือน
KQI 2.1	ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศและความรู้ งบประมาณด้าน IT Hardware : Humanware : Software : งบประมาณ ทั้งหมด (ล้านบาท)	21.18:1.66:3 .21:226.45	6.43 : 1.66 : 2.91 : 98.79
KQI 2.2	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	100%	53.84%*
KQI 2.3	จำนวน Computer: จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	-	133 : 132
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	-	5
KQI 4.1	ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	2.13	2.13
KQI 4.2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	-	n/r

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) / ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	เป้าหมาย 12 เดือน	ผล 12 เดือน
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	100	100
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร	-	6.35%
KRI 4.2	อัตราขาดงานของบุคลากร	-	-
KRI 4.3	จำนวนร้องทุกข์ – ร้องเรียนจากบุคลากร/ปี	-	-
	ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน		
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4	5
KQI 1.3	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	-	619.15
KQI 1.5	การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี	มี
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	-	93

* เฉพาะการถ่ายทอดความรู้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสรุปผลการประเมินการดำเนินการตามตัวชี้วัด สำหรับกระบวนการสนับสนุน(Support Process) : ฐานของบ้าน

ประจำรอบการรายงาน : ปีงบประมาณ

หน่วยงาน สถาบันทรัพยากร

รอบข้อมูลที่ทำกรารายงาน ตุลาคม 2548 - กันยายน 2549

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่ / อาคาร) และภาษาภาพ (เชิงแนวคิด และ ความปลอดภัย) : 1 KQI 1 KRI	นส / เป้า
KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และภาษาภาพ (HR)	ไม่มีข้อมูล
KRI 3.1 มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / D (ส่วนบาท)	<input checked="" type="checkbox"/> 2.23 / -

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล : 3 KQI 3 KRI	นส / เป้า
KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	2.13 / 2.13
KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร(ทรัพยากรบุคคล)	ไม่มีข้อมูล
KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	100 / 100
KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/> 0.35%
KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี
KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์ - ร้องเรียนจากบุคลากร / D	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี

ฐานที่ 8 การบริหารงบประมาณและการเงิน : 2 KQI 1 KRI	นส / เป้า
KQI 5.1 สัดส่วนของงบประมาณ งบใช้: งบ: งบ: งบ: (ส่วนบาท)	226.45:98.79:00.15
KQI 5.2 ร้อยละงบประมาณ (งบใช้) ที่ประหยัดได้ (การใช้มาตรฐานปกติเทียบกับปี 2547)	ไฟฟ้า 10.54 น้ำ 4.53
KRI 5.1 งบประมาณ / งบดำเนินการทั้งหมด (ส่วนบาท)	<input checked="" type="checkbox"/> 25.62 / 43.96

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้ : 3 KQI 1 KRI	นส / เป้า
KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: (งบประมาณทั้งหมด) (ส่วนบาท)	6.43 : 1.86 : 2.91 : 98.79
KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	53.84/100
KQI 2.3 จำนวน computer: จำนวนบุคลากรประจำสาขาวิชาการ (ถ้ามี): จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	133 : 132
KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	07- / 5

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน : 5 KQI 1 KRI	นส / เป้า
KQI 1.1 ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	75 / -
KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5 / 4
KQI 1.3 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมผู้บริหาร / D (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	810 ชม. 16 นาน/-
KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ไม่มีข้อมูล
KQI 1.5 การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี
KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	<input checked="" type="checkbox"/> 93

ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ : 5 KQI 3 KRI	นส / เป้า
KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	58.25%
KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร	71.43 : ไม่มีข้อมูล /
KQI 6.3 จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / D (อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบปี)	1
KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	5 วันทำการ
KQI 6.5 จำนวนงานที่ได้รับปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5 / 4
KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสียหายในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	<input checked="" type="checkbox"/> 33.33%
KRI 6.2 จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม-ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด (อบรมและฝึกซ้อมเหตุการณ์และรับมือ)	<input checked="" type="checkbox"/> 126/126/126/126
KRI 6.3 จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จาก(รับบริการ / D	163/-

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ คือ จุดสังเกตที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลในช่องนี้เป็นข้อมูลของตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง

M/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน

M/N คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลในหน่วยงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2 การประเมินและวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ

3.2.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการหลัก (Core Process : เสาบ้าน)

มาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance)

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ	สถานะ	เป้าหมาย	ค่าตัวชี้วัด			
				2549	2548	2547	2546
KQI Ss 6	จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ ๆ		2	2	5	n/r	n/r
KQI Ss 10	จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง		-	2	5	n/r	n/r
KQI Ss 13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		75	71.43	87.38	77.17	72.77
KQI Ss 14	จำนวนช่องทางบริการให้บริการ		7	7	16	5	n/r
KQI Ss 16	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชม ดูงานจากหน่วยงานภายนอก	√	24	56	81	77	87
KRI Ss 5	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	X	-	<u>153</u> เรื่อง	74 ครั้ง	<u>248</u> เรื่อง	n/r
KRI Ss 7	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	?	-	4	18	5	n/r

หมายเหตุ : ในคอลัมน์สถานะการระบุสัญลักษณ์ มีความหมายดังนี้

√ : มีค่าสูงเกินเป้าหมายมาก โดดเด่นเป็นที่น่าสนใจ

? : มีพฤติกรรมที่น่าสงสัย แต่ยังไม่อาจระบุทิศทางได้ว่าต่อไปในทางลบหรือไม่ หากเพียงเป็นที่น่าสงสัย หรือมี การตั้งข้อสังเกต หรือควรเฝ้าระวัง

X : มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับค่าเป้าหมายหรือมีพฤติกรรมที่น่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง มีความคิดปดิดที่ต่อไปในทางลบเมื่อเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา

บทประเมินและวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบตามตัวชี้วัดกระบวนการหลัก ดังนี้

❶ KQI Ss 6 จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ ๆ

จากการตรวจสอบและศึกษาข้อมูลปี 2549 มีรูปแบบบริการใหม่ๆ เป็นบริการเชิงรุกที่เข้าถึงและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ 2 บริการ ได้แก่ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery) และบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ซึ่งได้ผลตามเป้าหมายและตรงตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนกลยุทธ์การพัฒนองค์กรประจำปีของสถาบันฯ อย่างไรก็ตามควรมีการศึกษาติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

❷ KQI Ss 10 จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง

จากการตรวจสอบเอกสารทั้งในปีงบประมาณ 2548 และ 2549 พบว่าไม่มีการวางเป้าหมาย

แต่จากรายงานผลการปฏิบัติงานของทั้ง 2 ปีงบประมาณกลับมีงาน/กิจกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นหลายรายการ เมื่อได้พิจารณาทบทวนถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดสภาพการณ์เช่นนี้ซ้ำ 2 ปีติดกันพบว่า ในปีงบประมาณ 2549 สาเหตุเนื่องมาจากจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน/กิจกรรม นั้นมีได้อยู่ในแผนงานของฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยตรงมาก่อน แต่เป็นการเสนอแนะจากหน่วยงานที่ร่วมประสานงานและทราบระเบียบราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เมื่อฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงได้รับการเสนอแนะและพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการปรับวิธีการดำเนินงาน/กิจกรรมตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ จึงได้มีงาน/กิจกรรม การลดรอบระยะเวลาการให้บริการขึ้น ทั้งนี้โดยได้รับความเห็นชอบและการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสถาบันฯ

จากสภาพการณ์นี้ สะท้อนให้เห็นว่าการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่จำเป็นต้องมีจุดเริ่มต้นมาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเสมอไป แต่อาจเกิดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีความรู้ในส่วนที่ร่วมรับผิดชอบดีกว่าที่พอจะเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง มีการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้ความเห็นชอบและสนับสนุน โดยทุกส่วนมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการและการปรับปรุงประสิทธิภาพของงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่า ในระหว่างการปฏิบัติงานนั้น สถาบันฯ ได้มีการพิจารณาจุดอ่อน/ปัญหาที่เกิดขึ้น หาวิธีแก้ไขปรับปรุง พิจารณาความเป็นไปได้โดยรวม และดำเนินการทันทีเมื่อพบแนวทาง ทั้งนี้การที่รอบระยะเวลาในการให้บริการลดลงยังเป็นเรื่องที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของ กพร. อีกด้วย

๓ KQI Ss 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบข้อมูลของปีที่ตรวจกับข้อมูลของปี 2548 ผลปรากฏว่าระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแตกต่างกัน ถึงร้อยละ 15.65 ซึ่งหากตระหนักถึงนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ซึ่งมุ่งเน้นความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับแล้ว ตัวชี้วัดนี้จะเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้ตรวจฯ จึงได้ทวนสอบกลับไปถึงสาเหตุและปัญหาดังกล่าว พบว่าสถาบันฯ มีนโยบายให้ทำการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุก ๆ 2 ปี แต่ทางสถาบันฯ จะต้องรายงานผลการประกันคุณภาพทุกปี คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ จึงมีมติให้ใช้ข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกล่องรับความคิดเห็น ในปีที่ไม่ได้ทำการวิจัย ซึ่งกลุ่มประชาคมที่ทำการสำรวจแตกต่างกัน โดยกลุ่มประชาคมที่ทำการวิจัย ในปี 2548 จะครอบคลุมประชาคมทั้งหมดในจุฬาฯ ทั้งที่เคยเข้าใช้และไม่เคยเข้าใช้บริการสถาบันฯ ส่วนกลุ่มประชาคมที่แสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น ในปี 2546-2547 และ ปี 2549 จะเป็นกลุ่มประชาคมที่เข้าใช้บริการที่สถาบันฯ ซึ่งความคิดเห็นของกลุ่มประชาคมกลุ่มหลังถือว่ามีความสำคัญต่อสถาบันฯ เพราะมาใช้บริการ และแสดงความคิดเห็นในทันทีที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านบวกและลบ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างปี 2549 กับ ปี 2546 – 2547 ซึ่งมีเป้าหมายตัวชี้วัดอยู่ที่ร้อยละ 75 เท่ากันทุกปี จะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับใกล้เคียงกับ

เป้าหมายโดยในปี 2547 ได้เกินกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 2.17 นอกจากนี้ผู้ตรวจฯพบว่า ข้อคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพียงข้อควรปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเท่านั้น จึงไม่สามารถรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แท้จริงได้

4 KQI Ss 14 จำนวนช่องทางการให้บริการ

ตามการเปรียบเทียบข้อมูลของปีที่ตรวจกับข้อมูลของปี 2548 พบว่าในปี 2548 มีช่องทางการให้บริการจำนวน 16 ช่องทาง คือ ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ ใช้บริการผ่านโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ รายการวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย: จุฬาสัมพันธ์ เว็บไซต์สถาบันฯ บอร์ดป้ายประกาศ นิทรรศการทั้งในและนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเอกสารเผยแพร่ กิจกรรมปฐมนิเทศ การต้อนรับนำชมเป็นหมู่คณะ การบริการทางวิชาการผ่านการอบรมต่างๆ การให้บริการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นิสิต/นักศึกษา ส่วนปี 2549 มี 7 ช่องทาง คือ ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ ใช้บริการผ่านโทรศัพท์หรือโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ สนทนาโต้ตอบออนไลน์ (Chat) และ Mobile Unit ซึ่งผู้ตรวจฯพิจารณาเห็นว่า จำนวนช่องทางที่ลดลงจากปี 2548 นั้นสมเหตุสมผลเนื่องจากช่องทางการให้บริการบางช่องทางของปี 2548 เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ มากกว่าเป็นช่องทางการให้บริการ และเห็นควรแยกจำนวนช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ออกจากกัน อย่างไรก็ตามควรมีการติดตามต่อไปว่าการให้บริการของสถาบันฯมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางใหม่ๆ เกิดขึ้นหรือไม่ ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาเชื่อมโยงกับ KQI 6 จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ว่ามีช่องทางการให้บริการใหม่เกิดขึ้นด้วยหรือไม่

5 KQI Ss 16 จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชม คูงาน จากหน่วยงานภายนอก

ตามข้อมูลของปีที่ตรวจเปรียบเทียบกับข้อมูล 3 ปี ย้อนหลัง ผลปรากฏว่าจำนวนครั้งที่มีการเข้าเยี่ยมชม คูงาน น้อยลง เนื่องจากสถาบันฯ จำกัดวันที่อนุญาตให้หน่วยงานภายนอกเข้าเยี่ยมชม คูงาน ได้เพียงสัปดาห์ละ 1/2 วันเท่านั้น แต่เมื่อเทียบกับเป้าหมายถือว่าสูงกว่าเป้าหมายถึงร้อยละ 133 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แต่อย่างไรก็ตามควรมีการเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยอื่นในประเทศด้วย

6 KRI Ss 5 จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน

ตัวชี้วัด KRI Ss 5 เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงาน แต่ผู้ตรวจฯพบว่า การจัดเก็บข้อมูลระหว่างปี 2549 กับปี 2547-2548 ใช้หน่วยนับที่ต่างกัน กล่าวคือ ในปี 2547 กับ ปี 2549 หน่วยนับเป็น “เรื่อง” ส่วนปี 2548 หน่วยนับเป็น “ครั้ง” จากสอบถามผู้จัดการระบบคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2550 และเป็นผู้ให้ข้อมูลของปี 2549 ทราบว่า การนับเป็น “เรื่อง” มีความหมายเท่ากับ “ครั้ง” และจากการพิจารณาข้อมูลระหว่างปี 2547-2549 พบว่าจำนวนข้อร้องทุกข์-ร้องเรียน สูงมากในปี 2547 และลดลงเหลือเพียง 1 ใน 3 ในปี 2548 จากนั้นกลับสูงขึ้นประมาณ 2 เท่าของปี 2548 ในปี 2549 นอกจากนี้เมื่อพิจารณา

จากเอกสารสรุปความคิดเห็นจากกล่องรับความคิดเห็นประจำปี 2548 และ 2549 และจากรายงานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพ สถาบันฯ ครั้งที่ 1/2547 วันที่ 26 สิงหาคม 2547 วาระการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) หัวข้อสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความคิดเห็นการใช้บริการสถาบันฯ ระหว่างเดือนตุลาคม 2546 ถึง เดือนมิถุนายน 2547 และสรุปความคิดเห็นจากแบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันฯ ประจำเดือน กันยายน 2547 พบว่าประเด็นข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นเรื่องเดียวกัน คือ จำนวนที่นั่งอ่านช่วงใกล้สอบและช่วงสอบไม่เพียงพอ การถ่ายเอกสารทั้งในเรื่องความถูกต้อง ความพอเพียงและการให้บริการ ห้องน้ำไม่สะอาด อุณหภูมิในอาคารไม่สม่ำเสมอ แสงสว่างไม่เพียงพอ มุมกำแพงควรปรับปรุงสถานที่และราคา การเก็บค่าเข้าใช้บริการรายวันสำหรับบุคคลภายนอก ความถูกต้อง รวดเร็ว มารยาท ความสุภาพ และการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการนับซ้ำในเรื่องเดียวกัน เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับการนับที่ใช้หน่วยนับเป็น "เรื่อง" ซึ่งแตกต่างกัน ทำให้การเปรียบเทียบไม่ถูกต้อง ดังนั้น จึงเห็นควรให้มีการกำหนดหน่วยนับที่เป็นหน่วยเดียวกันเพื่อเป็นมาตรฐาน และชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน จึงจะนำไปสู่การเปรียบเทียบที่ถูกต้อง และสามารถสะท้อนประเด็นปัญหา รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

๗ KRI Ss 7 จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้

ตามข้อมูลของปีที่ตรวจเปรียบเทียบกับข้อมูล 3 ปีที่ผ่านมาพบว่า สาเหตุจากผู้รับบริการไม่พบ ตัวเล่มสิ่งพิมพ์ที่จัดเก็บอยู่บนชั้นต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่เป็นการให้บริการแบบชั้นปิด คือเจ้าหน้าที่เป็นผู้หยิบตัวเล่มให้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และในส่วนที่เป็นชั้นเปิดที่ผู้ใช้บริการสามารถหยิบตัวเล่มได้เองและเป็นเล่มที่ยังไม่มีผู้ใช้บริการยืมออก

จากการตรวจสอบถึงสาเหตุในส่วนของชั้นปิดนั้น พบว่าการที่ผู้รับบริการหาตัวเล่มไม่พบเนื่องจากจัดเก็บเอกสารผิดที่ แนวทางแก้ไขเบื้องต้นคือ ผู้ให้บริการจะค้นหาเอกสารที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับที่ผู้ใช้ต้องการมาให้บริการทดแทนก่อน จากนั้นจึงทำการสำรวจเอกสารเพื่อค้นหาและนำจัดเรียงใหม่ให้ถูกต้อง สำหรับกรณีที่เป็นชั้นเปิดนั้น การที่ผู้รับบริการหาตัวเล่มไม่พบ อาจเนื่องมาจากมีผู้รับบริการอื่นกำลังใช้สิ่งพิมพ์เล่มเดียวกันอยู่ (นโยบายการจัดซื้อหนังสือกำหนดให้ซื้อหนังสือภาษาไทย 2 ชุด หนังสือภาษาอังกฤษ 1 ชุด) ไม่ควรมาจากสาเหตุของการจัดเรียงผิด เพราะจากการตรวจสอบพบว่าการจัดเรียงหนังสือผิดหมวดมีน้อยมาก

นอกจากนี้ ยังปรากฏว่า ค่าตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดในปี 2548 สูงกว่าปี 2547 และ 2549 ถึง 4 เท่า จึงได้ทวนสอบถึงปัญหาและสาเหตุ พบว่า มีบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินงาน ทำให้การรายงานผลในแต่ละปีต่างกัน ดังนั้น จึงขอเสนอให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้จัดเก็บข้อมูลในส่วนนี้และควรมีการตั้งเป้าหมายเพื่อเป็นจุดควบคุมคุณภาพโดยยึดความสำคัญจากมุมมองของผู้ใช้บริการด้วย

3.2.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุนงานหลัก (Support Process :
ฐานบ้าน

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ	สถานะ	เป้าหมาย	ค่าตัวชี้วัด			
				2549	2548	2547	2546
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศและความรู้							
KQI 2.1	งบประมาณด้าน IT Hardware : Humanware : Software : งบประมาณทั้งหมด (ล้านบาท)		21.01:1.66: 3.21:226.45	6.43 : 1.66 : 2.91 : 98.79	6.13:1.44: 4.04:103.04	3.72:1.25: 4.68:94.96	3.16:1.05: 3.88:77.40
KQI 2.2	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบ บริหารและถ่ายทอดความรู้ภายใน องค์กร		100	53.84	18.26	23.87	21.73
KQI 2.3	จำนวน Computer: จำนวนบุคลากร สายสนับสนุน		-	133 : 132	115:127	96:131	n/r
KRI 2.1	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน		-	5	5	n/r	n/r

บทประเมินและวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบตามตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุนกระบวนการหลัก ดังนี้
ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศและความรู้

❶ KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware : Humanware : Software : งบประมาณทั้งหมด

ตัวชี้วัดนี้สถาบันฯตั้งเป้าหมายจากค่าของงบประมาณด้าน IT ประจำปี 2549 จาก 3 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัยและงบประมาณเงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ โดยเป็นการประมาณการรายจ่ายสำหรับค่าบำรุงรักษา Software และ Hardware ที่ใช้เกี่ยวกับงานหลักของสถาบันฯ เช่น ค่าบำรุงรักษาโปรแกรม INNOPAC ค่าบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่ายสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ทดแทนเครื่องเดิมที่เสื่อมสภาพ รวมทั้งค่าพัฒนาระบบงานที่ใช้ในองค์กร เป็นต้น แต่จากงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เห็นได้ชัดเจนว่าอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อเปรียบเทียบ 3 ปีที่ผ่านมาพบว่าได้รับการจัดสรรเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้าน Hardware อย่างไรก็ตามจากการตรวจพบว่า แม้จะได้รับจัดสรรงบประมาณจำกัด แต่ผู้รับผิดชอบได้กำหนดมาตรการที่จะธำรงไว้ซึ่งการให้บริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งให้มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดย

1.1 การมองภาพรวมก่อนการจัดซื้อ Hardware/Software ให้สามารถเชื่อมต่อหรือขยายเพิ่มจากอุปกรณ์ที่มีอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1.2 ประสานความร่วมมือระหว่างภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาฯ กับสถาบันฯ เพื่อให้มีสติมีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการของสถาบันฯ เช่น การพัฒนาการใช้ โปรแกรม dSpace สำหรับงานวิจัย เป็นต้น

1.3 พัฒนาคณาจารย์เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางด้าน IT อย่างต่อเนื่องโดยตั้งงบประมาณ เพื่อส่งบุคลากรไปอบรม ดูงาน ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว หากจะมองในด้านการเทียบเคียง(Benchmark) กับห้องสมุด มหาวิทยาลัยอื่นที่ใช้ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เหมือนกัน พบว่าสถาบันฯสามารถนำมาบริหารจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีผู้มาขอเยี่ยมชมดูงานอย่างต่อเนื่อง

๒ KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร

จากสถิติ 3 ปีที่ผ่านมาสถาบันฯเก็บข้อมูลเฉพาะการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร โดยยึดตาม คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาคณาจารย์ ที่ระบุให้บุคลากรที่ไปเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ดูงาน เขียน รายงาน แต่จากข้อมูลพบว่าได้รับความร่วมมือจากบุคลากรน้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากมีภาระงานที่ต้องสะสาง เมื่อกลับจากการอบรม/สัมมนา/ดูงาน ต่อมาในปีงบประมาณ 2549 ได้มีการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวโดยระบุ ให้จัดทำรายงานเฉพาะผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ดูงาน ที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เท่านั้น จึงทำให้สถิติในปี 2549 สูงขึ้นมากแต่ยังไม่ครบถ้วน ดังนั้นเพื่อลดภาระของผู้เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ดูงาน ที่จะต้องจัดทำ รายงาน จึงเสนอให้เปลี่ยนรูปแบบจากการเขียนรายงานเป็นการสแกนเอกสารที่ได้รับ และนำขึ้นเผยแพร่ผ่าน ระบบ Intranet ของสถาบันฯ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาหาความรู้ได้ตามความสนใจ และพัฒนาต่อไปใน รูปแบบของการจัดการความรู้ในองค์กร

๓ KQI 2.3 จำนวน Computer : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวชี้วัดนี้ถึงแม้จะไม่มีกำหนดเป้าหมายไว้ก็ตาม แต่หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับตั้งแต่ปี 2547 – 2549 ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ ประเมินเชิงเปรียบเทียบในด้านใดถือว่าสามารถดำเนินการได้ผลดี เป็นลำดับ โดยได้ค่าเฉลี่ยในปี 2549 1 : 1 ทั้งนี้อาจเนื่องจากระบบงานในสถาบันฯ ทุกระบบ ต้องใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์เป็นหลักในการทำงานและให้บริการ เช่น ระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบงานสารบัญ ระบบงานงบประมาณ พัสดุ และการเงิน รวมทั้งระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น และด้วยเหตุที่ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน จึงให้การสนับสนุนงบประมาณในส่วน ดังกล่าว อย่างไรก็ตามจากการตรวจพบว่าบุคลากรทุกคนไม่ได้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตรา 1 : 1 แต่ เป็นบางงานที่มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มากกว่า 1 เครื่อง ต่อ 1 คน และบางงานใช้ในลักษณะ 1 เครื่องมากกว่า 1 คน ซึ่งไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือให้บริการ

อนึ่ง เนื่องจากไม่มีกำหนดเป้าหมายไว้ จึงเสนอให้มีการกำหนดเป้าหมายในปีต่อไปใน

ลักษณะการรักษาสถานภาพ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนางองค์กรต่อไป

4 KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน

ตัวชี้วัดนี้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรเนื่องจากสถาบันฯ นำ IT มาปรับใช้ทั้งกับงานหลักและงานสนับสนุน ตั้งแต่ปี 2537 และ 2539 ตามลำดับ โดยมีข้อมูลอยู่ในระบบฐานข้อมูลเป็นจำนวนมาก และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น สถาบันฯ โดยฝ่ายระบบสารสนเทศ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันข้อมูลหลายรูปแบบ เช่น การติดตั้งเครื่องสำรองไฟ การจ้างบำรุงรักษาทั้ง Hardware และ Software รวมทั้งการทำสำเนาข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเก็บไว้ในธนาคาร และตั้งแต่ พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน ได้กำหนดเป้าหมาย จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้ ไว้ใน KPI องค์กร และแผนงานคุณภาพด้วย ซึ่งถือได้ว่าองค์กรมีการวางมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับระบบ IT ของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี แต่จากตรวจตามข้อมูล ทั้ง KPI องค์กร แผนงานคุณภาพ และ KRI 2.1 พบว่าการเก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2546 – 2549 มีวิธีการจัดเก็บข้อมูล วิธีการคำนวณ และหน่วยนับ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงไม่สามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบได้ ดังนั้นในปีต่อไปจึงเห็นควรจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด ตามแนวคิด CU Quality Model

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ	สถานะ	เป้าหมาย	ค่าตัวชี้วัด			
				2549	2548	2547	2546
ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล							
KQI 4.1	ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด		2.13	2.13	1.92	1.27	1.92
KQI 4.2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร(ทรัพยากรบุคคล)		-	n/r	3.44/ 5	n/r	n/r
KQI 4.3	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ		100	100	100	100	100
KRI 4.1	อัตราการลาออกของบุคลากร		-	6.35%	6.87%	3.73%	0.73%
KRI 4.2	อัตราการขาดงานของบุคลากร		-	0.79%	0.00%	0.00%	0.75%
KRI 4.3	จำนวนร้องทุกข์ – ร้องเรียนจากบุคลากร/ปี		-	-	1	-	-

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

1 KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร/งบประมาณทั้งหมด

สถาบันฯ ได้จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปี และในสัดส่วนที่สูงขึ้นด้วยเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้พันธกิจ

ขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย ในการพัฒนาบุคลากร พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและในทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อการทำงานและต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี รวมทั้งมีการตั้งเป้าหมายจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของบุคลากรไว้ใน KPI องค์กร ส่งผลให้ KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นไปตามเป้าหมายร้อยละ 100 แต่อย่างไรก็ตามงบประมาณพัฒนาบุคลากรจะมีความเหมาะสม หรือมีผลสัมฤทธิ์ หรือไม่ ต้องพิจารณาจากตัวชี้วัดอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ (ตัวชี้วัดกระบวนการหลัก KQI10 KQI 13 และ KRI 5) และการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุน KQI 1.2) เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลที่ปรากฏในตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าในปี 2549 ค่าข้อมูลตัวชี้วัดหลายตัวมีนัยลดลงจากปี 2548 จึงเห็นควรให้มีการนำประเด็นที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงานและตามพันธกิจขององค์กร ต่อไป

2 KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร(ทรัพยากรบุคคล)

สถาบันฯ มีการสำรวจความคิดเห็นเมื่อปี 2548 โดยนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นเดอร์แลนด์ ประเทศอังกฤษ ในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน หัวข้อ การบริหารการจัดการในองค์กร ช้อย่อย ท่านพึงพอใจในการบริหารงานในหน่วยงาน พบว่าได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.444 จาก 5 ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าอาจมาจากความไม่ชัดเจนของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนปี 2549 สถาบันฯ ได้เว้นการสำรวจ เนื่องจากนโยบายของสถาบันฯ กำหนดให้มีการสำรวจทุก 2 ปี ดังนั้น ปี 2529 จึงไม่มีข้อมูลในการวิเคราะห์ผล

3 KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร

จากสถิติพบว่ามีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มของพนักงานมหาวิทยาลัยมีการลาออกมากที่สุด รองลงมาคือข้าราชการ ด้วยเหตุผลเพื่อประกอบอาชีพอื่น รวมทั้งพบว่าระบบพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นประเด็นหลักในการตัดสินใจลาออก ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไข ในระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรเนื่องจากข้าราชการที่จะเกษียณอายุราชการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จะมีจำนวนมากขึ้น

4 KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร

จากสถิติถือว่าไม่ได้มีนัยที่สำคัญ และจากข้อมูลที่พบ ทราบว่าสาเหตุการขาดงานมาจากเรื่องส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่

5 KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร/ปี

จากสถิติที่ปรากฏพบว่าในปี 2548 มีเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน จากบุคลากร 1 ครั้ง ผ่านช่องทางเสียงสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์ ของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ โดยร้องทุกข์ในเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน ซึ่งผู้ร้องทุกข์ เป็นข้าราชการ ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด และถึงแม้ในปี 2549 จะไม่ปรากฏการร้องทุกข์-ร้องเรียน แต่เมื่อวิเคราะห์จากประเด็นข้อร้องทุกข์-ร้องเรียน และข้อมูลจากหน่วยการ

เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ พบว่าพนักงานห้องสมุดระดับ 5 ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของตำแหน่ง มีทั้งหมด 15 คน เงินเดือนเต็มขั้น 11 คน อายุราชการคงเหลือเฉลี่ย ประมาณ 8 ปี ในขณะที่มีบุคลากรตำแหน่งอื่นที่ เงินเดือนเต็มขั้นในลักษณะเดียวกันนี้อีกจำนวนหนึ่ง เช่น พนักงานธุรการ พนักงานโสตทัศนศึกษา เป็นต้น ดังนั้นสถาบันฯจึงควรหาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็แก่บุคลากรเหล่านั้นอย่างจริงจัง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดคุณภาพ	สถานะ	เป้าหมาย	ค่าตัวชี้วัด			
				2549	2548	2547	2546
	ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน						
KQI 1.2	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ		4	5	5	n/r	n/r
KQI 1.3	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	?	-	619.15 ชั่วโมง	15.30 ชั่วโมง	121 ชั่วโมง	268.30 ชั่วโมง
KQI 1.5	การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ		มี	มี	มี	n/r	n/r
KRI 1.1	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	X	-	93	59	n/r	n/r

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน

ฐานที่ 1 เป็นฐานที่คณะกรรมการดำเนินงานในการประชุมครั้งที่ 11 /2549 ไม่ได้กำหนดให้ตรวจแต่คณะผู้ตรวจฯ พิจารณาเห็นว่าตัวชี้วัดบางตัวมีความเชื่อมโยงกับเสาบ้าน KRI Ss 5 และ ฐานที่ 2 และ 4 จึงขอตรวจในปี 2549 ด้วย และจากข้อมูลตัวชี้วัดที่ได้รับมีตัวชี้วัดที่ KQI 1.3 การฝึกอบรมผู้บริหาร/ปี สถิติมีความแตกต่างกันมาก โดยเฉพาะค่าข้อมูลระหว่างปี 2548 กับ 2549 ต่างกัน 603.85 ชั่วโมง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุ จึงพบว่า ตั้งแต่ 1 เมษายน 2547 ถึง 23 กุมภาพันธ์ 2548 เป็นช่วงเวลาที่มีมหาวิทยาลัยดำเนินการสรรหาผู้อำนวยการสถาบันฯ และได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถน์ สันติเวชกุล รองอธิการบดี รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันฯ การอบรมของผู้บริหาร จึงดำเนินการเฉพาะเรื่องที่จำเป็นเร่งด่วนเท่านั้น แต่เมื่อสถาบันฯ ได้ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันฯ แล้ว จึงได้ปรับแผนการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการอบรมผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย/ศูนย์ ในเรื่องการวางแผนเพื่อการบริหารจัดการอัตราค่าจ้าง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงพบว่าผู้บริหารระดับฝ่าย/ศูนย์ จะเกษียณอายุราชการในเวลาไล่เลี่ยกัน จึงจำเป็นต้องวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอีก 3-5 ปี ส่งผลให้จำนวนชั่วโมงการอบรมของผู้บริหารในปี 2549 สูงขึ้นจากปี 2548 แต่อย่างไรก็ตามผู้ตรวจฯพบว่า การวางแผนการอบรมเฉพาะด้านบริหารยังขาดความชัดเจน

ส่วน KRI 1.1 จากสถิติและข้อมูลที่ได้รับพบว่า เหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่พบมากที่สุดคือเรื่องทรัพย์สินของผู้รับบริการสูญหาย รองลงมาคือเรื่องระบบสารสนเทศยุคขัดข้อง ซึ่งผู้บริหารสถาบันฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาในคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ และได้มีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อติดตั้งสัญญาเช่ากันขโมย ตลอดจนปรับปรุงระบบสารสนเทศ ในปีงบประมาณ 2550 และ เพื่อติดตั้งทีวีวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่บริการทุกชั้น ในปีงบประมาณ 2551 ซึ่งคาดว่าเมื่อการดำเนินการทุกอย่างเรียบร้อยสถิติในเรื่องดังกล่าวอาจลดลงอย่างมาก

สำหรับข้อมูลตัวชี้วัดอื่นในฐานที่ 1 ไม่มีนัยที่สำคัญเนื่องจากมีผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลดีต่องานการให้บริการ เช่น KQI 1.2 การปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การปรับกระบวนการรับสมัครสมาชิกบุคคลภายนอก เป็นต้น

อนึ่งจากการตรวจฯ ในครั้งนี้ ผู้ตรวจฯ ได้ติดตามผลการปฏิบัติการเพื่อปรับปรุง/พัฒนา/สร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2548 ตามใบ CAD (Conformity Attractive Development) ที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับเมื่อปีงบประมาณ 2549 พบว่ามีกิจกรรมที่ไม่ปรากฏผลสัมฤทธิ์ตามที่หน่วยงานเสนอ คือ

1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ยังไม่มีการจัดทำบัญชีรายชื่อ Subject Specialist
2. ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ มีการยกเลิกบริการ e-current content และ e-bibliography ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยให้เหตุผลว่าผู้รับผิดชอบงานดังกล่าวลาออก ประกอบกับผู้รับบริการที่ขอใช้บริการอยู่น้อย และไม่ใช่มูลค่าเป้าหมายหลัก

3. ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ยังไม่มีการดำเนินการเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการใช้จ่ายพลาสมา

4. การให้บริการ Mobile Unit ยังไม่มีนโยบายในเรื่องการให้บริการ และการคิดค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน จึงเสนอแนะให้มีการจัดทำนโยบายการให้บริการและการคิดค่าใช้จ่ายให้เป็นรูปธรรม ตลอดจนให้มีการควบคุมดูแลการนำสิ่งของออกไปใช้ในการให้บริการนอกสถาบันฯ ให้รัดกุมยิ่งขึ้นและให้เป็นไปตามข้อตกลงการนำสิ่งของออกนอกสถาบันฯ เพื่อเป็นการป้องกันรักษาอุปกรณ์ที่มีราคาสูงและเป็นไปตามแนวทางการปรับปรุงที่ผู้รับการตรวจฯ ให้ข้อเสนอไว้

5. การสร้างฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ด้วยโปรแกรม Access ขึ้นอีกฐานหนึ่ง นอกเหนือจากฐานข้อมูลหลักที่มีอยู่แล้ว ด้วยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นหาตัวเล่มวิทยานิพนธ์ที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจากชั้นปิดเป็นชั้นเปิดได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ แต่ในปีงบประมาณ 2549 ผู้ตรวจฯ พบว่าเป็นการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างสองฝ่าย จึงเสนอให้มีการประสานงานกันระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในอันที่จะเพิ่มข้อมูลในฐานข้อมูลหลักเพื่อทำให้เป็นฐานข้อมูลที่สมบูรณ์และสามารถสืบค้นได้ในครั้งเดียว ซึ่งมีข้อสรุปจากคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ครั้งที่ 9/2549

ให้ศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจฯ นอกจากนั้นจากการตรวจสอบ
คุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2550 คณะผู้ตรวจฯ เห็นว่าน่าจะมีความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มเลขวิทยานิพนธ์เข้า
ไปในฐานข้อมูลหลักเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน โดยอาจพิจารณาถึงช่วงปีของวิทยานิพนธ์ที่จะเริ่ม
เพิ่มหมายเลขวิทยานิพนธ์เข้าไป ซึ่งอาจเป็นปีใหม่ๆ ที่จะเริ่มเข้ามา เพื่อไม่ให้เป็นการระงับการต้องกลับมา
เพิ่มเลขวิทยานิพนธ์ที่ทำไปแล้วในฐาน Access ทั้งนี้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเห็นด้วยกับข้อเสนอ และจะได้
ดำเนินการต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

3.3.1 ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

จากการประเมินและวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบในข้อ 3.2 มีตัวชี้วัดที่**สามารถบรรลุผล** และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

3.3.1.1 กระบวนการหลัก (เสาบ้าน) มีตัวชี้วัดสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยตรงในหลายเรื่อง ได้แก่ ตัวชี้วัด KQI Ss 6 จำนวนรูปแบบ-ประเภทของบริการใหม่ๆ เช่น มีการเพิ่มการให้บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (Document Delivery) ซึ่งเป็นโครงการนำร่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ ที่มีความประสงค์จะยืมสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่เข้าร่วมในโครงการ รวม 11 แห่ง โดยผู้ยืมไม่ต้องเดินทางไปยืมสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง แต่ขอความร่วมมือจากห้องสมุดที่ร่วมโครงการ และภายในวันเดียวกันหรือวันรุ่งขึ้น ผู้ยืมสามารถรับสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ ณ ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่สังกัดได้ การเปิดให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ซึ่งเป็นการให้บริการสอบถามทางเว็บ การติดต่อข้อมูล/ความรู้แก่ผู้รับบริการออนไลน์ทุกประเภท เป็นต้น ตัวชี้วัด KQI Ss10 จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง เช่น การคืนเงินประกันให้แก่สมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับคืนเงินได้ทันทีเมื่อยื่นความจำนง โดยไม่มีกรณีที่ต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่สถาบันฯ จากเดิมที่ผู้รับบริการจะรับคืนเงินหลังจากยื่นความจำนงไว้แล้วประมาณ 3 สัปดาห์ สำหรับตัวชี้วัด KQI 14 จำนวนช่องทางการให้บริการ จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ 7 ช่องทางสถาบันฯ สามารถให้บริการได้ถึง 8 ช่องทาง คือ การขอรับบริการด้วยตนเอง ทาง Online หรือ e-mail ทางเว็บไซต์ การ Chat ผ่านบริการ Virtual Reference โทรศัพท์ โทรสาร ทางไปรษณีย์ และการให้บริการผลิตสื่อการศึกษาด้วยรถ Mobile

3.3.1.2 กระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) มีตัวชี้วัดหลายตัวที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการองค์กร และส่งผลดีต่อการให้บริการ ได้แก่ KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware : Humanware : Software : งบประมาณทั้งหมด(ล้านบาท) ซึ่งสามารถบริหารจัดการงบประมาณภายใต้ข้อจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้จุฬาฯ มีห้องสมุดที่มีการกล่าวถึงหรือการขอเข้าศึกษา/เยี่ยมชม/ดูงาน ในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการ KQI 2.3 จำนวน Computer : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด และ KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับค่าตัวชี้วัด KQI 1.2 การปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์ได้ในระดับหนึ่ง เช่น ในเรื่องการคืนเงินประกันให้แก่สมาชิกบุคคลภายนอก เกิดจากการอบรมเรื่อง ไคเซ็น หรือ การนำความรู้จากการอบรมโปรแกรม dSpace มาใช้ในการสร้างฐาน คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR –

Chulalongkorn University Intellectual Repository) เป็นคลังข้อมูลที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ อันเป็นภูมิปัญญาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจะรวมทั้งผลงานวิจัย วิชาการ ของคณาจารย์ นักวิจัย และ นิสิตบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งหวังว่าทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ที่ได้รับการจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาคมวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพิ่มเติมต่อยอด ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการทั้งในศาสตร์เดียวกันและ บูรณาการระหว่างศาสตร์และสามารถพัฒนาระบบการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ต่างศาสตร์และระหว่าง อาจารย์กับนิสิต และยังจะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับนานาชาติ

3.3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

จากการประเมินและวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบในข้อ 3.2 มีตัวชี้วัดที่**ไม่สามารถบรรลุผล** โดยประสบปัญหาและอุปสรรคโดยรวม ดังนี้

3.3.2.1 ผู้ตรวจฯ และผู้รับการตรวจ รวมทั้ง QMR ยังมีความเข้าใจในความหมายของตัวชี้วัด และหน่วยนับ ของทั้งกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) และ กระบวนการสนับสนุน (ฐานบ้าน) ไม่ตรงกัน

3.3.2.2 ผู้ตรวจฯ บางคน ไม่เข้าใจวิธีการตรวจ แม้ว่าจะผ่านการอบรมการเป็นผู้ตรวจมาแล้ว เนื่องจากต้องอาศัยประสบการณ์การทำงานในระบบคุณภาพควบคู่กับการทำงานด้านบริหาร เพื่อจะช่วยให้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการเปรียบเทียบและการเชื่อมโยง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตรวจฯ

3.3.2.3 ไม่มีศูนย์กลางในการจัดเก็บ/รวบรวม และกลั่นกรองข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ได้รับจาก ฝ่าย/ ศูนย์ ก่อนส่งให้แก่ผู้ตรวจฯ ส่งผลให้การวิเคราะห์เพื่อตรวจฯ และการจัดทำรายงาน เป็นไปได้ช้า และบางตัวชี้วัดไม่สามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบได้

3.3.2.4 ไม่มีการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดไว้ล่วงหน้า ผู้ตรวจฯ จึงไม่สามารถวิเคราะห์เชิง เปรียบเทียบ ระหว่างเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับตัวชี้วัดบางตัวมีการรายงานผลการ ดำเนินงาน แต่เมื่อตรวจสอบพบว่า ผลการดำเนินงานที่ได้รับในแต่ละปี มีฐานการจัดเก็บที่ต่างกัน เช่น KRI Ss 5 จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์- ร้องเรียน KRI Ss 7 จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ กำหนดไว้ และ KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน เป็นต้น ส่วน KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียน จากบุคลากร/ปี ควรมีช่องทางที่ให้บุคลากรกล้าที่จะเสนอความเห็นในมุมมองที่แตกต่างจากความคิดเห็น ของผู้บริหารทั้งในระดับฝ่าย/ศูนย์ หรือผู้บริหารระดับสูงของสถาบันฯ ทั้งในเชิงนโยบายการดำเนินงาน และ การบริหารงานบุคคล โดยให้ความมั่นใจได้ว่าความคิดเห็นที่เสนอจะได้รับการพิจารณาแก้ไข และไม่ กระทบกับสถานะภาพของผู้เสนอ

3.3.2.5 ควรนำตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับสถาบันฯ รวมเป็นตัวชี้วัด ขององค์กร โดยกำหนดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล การรายงานผล และการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบเป็นราย

ไตรมาส เช่นเดียวกับตัวชี้วัดองค์กร ที่สถาบันฯปฏิบัติทุกปีงบประมาณ

3.3.2.6 ผลการดำเนินงานบางตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น ตัวชี้วัดกระบวนการหลัก (เสาบ้าน) KQI Ss 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุน(ฐานบ้าน) KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารและการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร เป็นต้น ส่งผลให้การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ เป็นไปได้ยาก และบางตัวชี้วัดไม่สามารถวิเคราะห์ฯ ได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนการพัฒนาคูณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป



- 4.1 สรุปประสิทธิภาพ / ประสิทธิภาพการดำเนินการ
- 4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- 4.3 การกำหนดเป้าหมาย สำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป
- 4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามแต่ละมาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวชี้วัด
- 4.5 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น

4.1 สรุปประสิทธิภาพ / ประสิทธิผลการดำเนินการ

สถาบันวิทยบริการ ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model (โมเดลบ้าน) ซึ่งหลังคาบ้าน คือ แผนยุทธศาสตร์ที่ทุกหน่วยงานต้องมี ตัวบ้านเป็น Core Process หรือกระบวนการหลัก ประกอบด้วย 4 ภารกิจสำคัญ ได้แก่ การประกันคุณภาพหลักสูตร งานวิจัย งานบริการและสนับสนุน และงานบริการวิชาการ โดยส่วนของฐานบ้านและกำแพงบ้าน คือ ส่วนที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนภารกิจสำคัญ ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านคุณภาพ (KQI) และตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง (KRI) พร้อมกับได้มีการบูรณาการการตรวจตามระบบประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ ภายใต้แนวคิด PQRS ดังนี้

- P : Performance คือ การพิจารณาในด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน
- Q : Quality คือ การพิจารณาในด้านคุณภาพของการดำเนินการผลลัพธ์
- R : Risk คือ การพิจารณาในเรื่องความเสี่ยงที่พึงเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
- S : Stability คือ การพิจารณาในแง่เสถียรภาพ ความสม่ำเสมอ และความมั่นคงของระบบ และหน่วยงาน

จากผลการดำเนินงานในรอบปี พบว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามตัวชี้วัดนั้นมีทั้งที่สามารถบรรลุผลและไม่บรรลุผล บางตัวชี้วัดแสดงถึงศักยภาพในการให้บริการ บางตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการองค์กร บางตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากขาดความพร้อมในการเก็บข้อมูล เป็นต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างกระบวนการทัศน์ใหม่ๆ และมีมาตรฐานของคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากภายในและภายนอก

สรุปภาพรวมของการรับการประเมินคุณภาพภายนอกและการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันฯ

ช่วงเวลา การตรวจ	ลักษณะคณะ ผู้ตรวจสอบ	ประเภท	สาระสำคัญที่ ตรวจ	ผู้รับการ ตรวจ	ผลสรุปการตรวจ
พฤศจิกายน 2549	คณะผู้เยี่ยมชม จากสำนักงาน รับรองมาตรฐาน และประเมิน คุณภาพการ ศึกษา (สมศ.)	A 2	ภาพรวมของ สถาบันฯ และเยี่ยมชม พื้นที่	ผู้บริหาร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับ การรับรองมาตรฐาน
กรกฎาคม 2550	คณะกรรมการ ตรวจสอบ คุณภาพภายใน สถาบันวิทย์- บริการ	A 4	QM , PM ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน	ดูในรายละเอียดข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ : A 2 = ตรวจรับรอง A 4 = ตรวจสอบ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นจากมุมมองของผู้ตรวจฯ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ และส่วนประกัน
คุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ กับการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประจำปี 2550

การตรวจสอบคุณภาพภายใน ประจำปี 2550 คณะกรรมการดำเนินงานในการประชุมครั้งที่
11/2549 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 มีมติให้มีการตรวจติดตามและตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี
งบประมาณ 2550 ตามมาตรฐานที่ 1 ฐานบ้านที่ 2 และ 4 และมาตรฐานที่ 5 KQI 16, 13, 10, 6, 4
KRI 5 และ 7 ในแบบ Peer Audit โดยเชิญ ดร. สุวิมล ณะผลเลิศ บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8
ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ เป็นผู้ร่วมตรวจ และผู้แทนจากส่วนประกันคุณภาพ
สำนักบริหารวิชาการ เป็นผู้สังเกตการณ์ ส่วนวิธีการตรวจเห็นชอบให้ทำการตรวจโดยวิธีสัมภาษณ์ ผู้รับ
การตรวจฯ ในวันที่ 20 และ 23 กรกฎาคม 2550 โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

❶ ความคิดเห็นจากคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ จากการประชุมปิดการตรวจเมื่อ
วันที่ 14 สิงหาคม 2550 มีทั้งข้อดี และข้อที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุงดังนี้

ข้อดี

- ✓ ผู้ร่วมตรวจจากภายนอกเป็นผู้ที่มีประสบการณ์
- ✓ รู้หัวข้อการตรวจล่วงหน้า
- ✓ บรรยากาศดี
- ✓ เวลาที่ใช้กระชับ

ข้อที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุง

- การตรวจเฉพาะหัวหน้า ข้อมูลที่ได้รับอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
- บุคลากรมีส่วนร่วมกับการตรวจฯ น้อย และทำให้ไม่มีการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร
- ควรมีการประเมินผลการตรวจ
- การพัฒนาบุคลากรควรพิจารณาเป็นรายๆ และหัวข้อการอบรม ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์ควรมีส่วนในการเสนอหัวข้อด้วย
- ตัวชี้วัดที่ส่วนประกันคุณภาพกำหนด เน้นปริมาณมาก การสะท้อนคุณภาพ จึงไม่ชัดเจน
- ผู้ตรวจฯ ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การวิเคราะห์ผลทำได้ยาก

② ความคิดเห็นของผู้ร่วมตรวจจากภายนอก

2.1 คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง มีประเด็นในการตรวจฯ

2.2 ผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการสถาบันฯ) ให้ความสำคัญในการทำประกันคุณภาพ โดยถือเป็นวาระสำคัญ (Agenda) มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในการแสวงหาทรัพยากร โดยการสร้างมิตรห้องสมุด ฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ คลังปัญญา พัฒนารูปแบบบริการใหม่ๆ การพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะแผนรองรับคนเกษียณอายุราชการช่วงปี 2553-2554 ส่งบุคลากรระดับกลางเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ส่วนบุคลากรลาออก ยังไม่วิกฤต จะเน้นกระบวนการคัดคนเข้ามาทดแทน โดยต้องกรองให้ได้คนที่มีคุณภาพเหมาะกับงาน จุดแข็งของสถาบันฯคือเรื่องคนที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ ขณะเดียวกันคนก็เป็นจุดอ่อนด้วยเหตุที่จะเกษียณอายุ ส่วนเรื่องการประกันคุณภาพ นั้น ต้องสร้างความตระหนักโดยรวมเพื่อให้เกิดคุณภาพ เช่น มีการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรในเรื่องการหารายได้ให้แก่หน่วยงานด้วย สำหรับจุดเด่นของสถาบันฯ คือ การเป็น Knowledge Center ของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องรักษาความเป็นห้องสมุดชั้นนำ ขณะเดียวกันก็ต้องมีพันธมิตร ต้องสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ และต้องมองคู่แข่งด้วย ส่วนการพัฒนา IT นั้น สถาบันฯ มีทีมงานที่เข้มแข็ง ถึงแม้จะได้รับงบประมาณน้อย และอุปกรณ์ค่อนข้างเก่า แต่ยังคง

ใช้งานได้พอสมควร มีการจัดทำแผนพัฒนา IT ระยะเวลา 5 ปี เน้น การจัดซื้อระบบใหญ่ โดยมองภาพรวม (ปัจจุบันมีหลายระบบ) มีการพัฒนาบุคลากรให้พึ่งตนเองได้โดยทำงานเป็นคู่(ระบบคู่) มีความสนใจที่จะใช้ระบบเช่าซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากระเบียบไม่เอื้อให้จัดทำ

③ ความคิดเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประจำปี 2550 ปรากฏในหัวข้อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

④ ความคิดเห็นของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ

ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ ขอเข้าสังเกตการณ์การตรวจฯ ของสถาบันฯ และได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจฯ ด้วยวิธีสัมภาษณ์ โดยสรุปว่า การตรวจสอบในรูปแบบดังกล่าวเป็นการตรวจฯที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ตรวจฯ ได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารโดยละเอียดแล้ว และเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งทำให้ผู้รับการตรวจฯ ได้มีโอกาสอธิบาย พร้อมทั้งชี้แจงข้อซักถาม ในบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง 2 ฝ่ายมากขึ้น

นอกจากนั้นยังได้รับฟังความคิดเห็นของทั้ง 2 ฝ่าย ที่มีต่อวิธีการตรวจฯ ตามแนวคิด CU Quality Model ซึ่งเป็นการเปิดประเด็นให้ส่วนประกันคุณภาพได้เห็นถึงปัญหาหรือข้อสังเกต ที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุง เพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย สมบูรณ์ง่ายและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.3 การกำหนดเป้าหมาย สำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป

เมื่อสถาบันวิทยบริการได้พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ผลการใช้จ่ายเงิน ผลการปฏิบัติงานตาม KPI องค์กร และผลการปฏิบัติงานตามแผนงานคุณภาพแล้ว เห็นว่าฝ่าย/ศูนย์ ควรปรับปรุงการตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงาน 3 ปี ย้อนหลัง และปัจจัย/ความเสี่ยง/งบประมาณ ในปีงบประมาณที่ตั้งเป้าหมาย เพื่อไม่ให้เป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันมากอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับการใช้จ่ายเงินควรพิจารณาแผน/ผล ควบคู่กันอย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้เกิดการระดมการใช้จ่ายในไตรมาสที่ 4 ตลอดจนปีงบประมาณ 2551 นี้ มหาวิทยาลัยนำระบบ CU-ERP มาใช้กับงานงบประมาณการเงิน การบัญชี และพัสดุ การปิดงวดบัญชีจะเร็วขึ้น วิธีการใช้จ่ายงบประมาณแบบเดิมจะส่งผลให้ใช้งบประมาณไม่ทัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานจะไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในด้านการพัฒนาบุคลากร มุ่งเน้นการจัดอบรมเรื่องสมรรถนะ / ความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้ทิศทางการพัฒนาบุคลากรชัดเจนยิ่งขึ้น บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งสอดคล้องกับทิศทางการบริหารผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจะกำหนดใช้ด้วย

4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามแต่ละมาตรฐาน องค์กรประกอบ และตัวชี้วัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ

แผนกลยุทธ์ ปี พ.ศ. 2551

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์ทรัพยากรปัญญาที่เพิ่มพูน สมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐานสามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่ องค์ความรู้เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคม จุฬาฯ และสังคม

นโยบาย 5 ด้าน

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

กลยุทธ์

<p>1.1 จัดหารวบรวมผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนิสิต ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</p> <p>1.2 พัฒนาค้นคว้าปัญหา</p> <p>1.3 เชื่อมประสานและชี้แจงแหล่งอ้างอิงผลงานวิชาการ</p> <p>1.4 สร้างระบบจัดเก็บและค้นคืนองค์ความรู้ของประชาคมวิชาการ</p>	<p>2.1 แสวงหาความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>2.2 พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่</p> <p>2.3 สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>2.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเผยแพร่และให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งการเรียนการสอนทางไกล</p> <p>2.5 เสริมสร้างทักษะการเข้าถึง และสืบค้นสารสนเทศ บนเครือข่ายทั้งในและนอกจุฬาฯ</p>	<p>3.1 ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก</p> <p>3.2 พัฒนาระบบกายภาพและระบบรักษาความปลอดภัย</p> <p>3.3 ดำเนินการระบบประกันคุณภาพอย่างค้ำประกัน</p> <p>3.4 สร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร</p> <p>3.5 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างค้ำประกัน</p> <p>3.6 วางแผนการบริหารจัดการอัตรากำลัง</p>	<p>4.1 จัดกิจกรรมด้านการแสดงนิทรรศการ ศิลปะการแสดง การแสดงดนตรี และการสัมมนาทางวิชาการของศิลปิน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ</p> <p>4.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การศึกษาค้นคว้าศิลปวัฒนธรรมแก่นิสิต ในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>4.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรียะในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)</p> <p>4.4 ส่งเสริมศึกษา หนังสือหายากซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ</p>	<p>5.1 จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสร้างฐานข้อมูลและเทคโนโลยีทางการศึกษา</p> <p>5.2 บริการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบห้องสมุด/ศูนย์การเรียนรู้</p>
--	--	--	--	--

วิสัยทัศน์: ชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมและสังคม

พันธกิจ: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬา และสังคม

การแสวงหาทรัพยากร ให้เพียบพร้อมสมบูรณ์

การสร้างมิตร
ห้องสมุด

ฐานข้อมูลประชาคม
วิชาการ

คลังปัญญาCUIR

หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์

พัฒนารูปแบบในการให้ บริการใหม่ๆ

ขยายบริการนำส่ง
เอกสาร

บริการอ้างอิงเสมือน

Single search system

การหารายได้สนับสนุน

การหาทุน

การพัฒนาองค์กร

การพัฒนาความรู้ความสามารถ

ระบบบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

พัฒนาระบบกายภาพและ
รักษาความปลอดภัย

การบริหารทรัพยากรบุคคล

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2551

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	2550			2551								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	ทบทวนการดำเนินงาน/วางแผนการดำเนินงาน	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓											✓
3	จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์/เอกสารประกันคุณภาพ	กก. ที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	สรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	จัดอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ/5 ส	กก. ที่เกี่ยวข้อง							✓	✓				
6	รับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก	กก. ที่เกี่ยวข้อง								✓				
7	จัดทำแผนและรายงานการบริหารความเสี่ยง	กก. ที่เกี่ยวข้อง			✓		✓							
8	ดำเนินการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากรสถาบันฯ (KPI องค์กร)	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
9	จัดกิจกรรม Big Cleaning Day	กก. 5 ส						✓						
10	ตรวจเยี่ยมพื้นที่ 5 ส/จัดทำรายงาน	กก. 5 ส							✓					
11	จัดประกวดรางวัลคุณภาพสถาบันฯ (ภายใน)	กก. ที่เกี่ยวข้อง				✓	✓	✓						
12	ตรวจสอบคุณภาพภายใน	กก. ตรวจสอบคุณภาพภายใน										✓		
13	ศึกษาดูงานนอกสถานที่	กก. ที่เกี่ยวข้อง						✓				✓		
14	ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM ต่างๆ	กก. ที่เกี่ยวข้อง				✓								
15	จัดทำรายงานประจำปี	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ												✓

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2550

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่ / อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม และ ความปลอดภัย) : 1 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	
KRI 3.1 มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	<input checked="" type="checkbox"/>

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล : 3 KQI 3 KRI	ผล / เป้า
KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร/ งบประมาณทั้งหมด	
KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	
KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ ทักษะ	
KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/>
KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/>
KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์ - ร้องเรียนจากบุคลากร/ ปี	<input checked="" type="checkbox"/>

ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน : 2 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 5.1 สัดส่วนของงบประมาณ ใช้อะไร: จัดสรร: ใช้อะไร	
KQI 5.2 ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกันของแต่ละปี)	
KRI 5.1 งบประมาณ / งบดำเนินการทั้งหมด	<input checked="" type="checkbox"/>

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศและความรู้ : 3 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: (งบประมาณทั้งหมด)	
KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	
KQI 2.3 จำนวน computer: จำนวนบุคลากรประจำสายวิชาการ (ถ้ามี): จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	
KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียถูกเน้น	<input checked="" type="checkbox"/>

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน : 5 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 1.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	
KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	
KQI 1.3 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	
KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	
KQI 1.5 การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	
KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	<input checked="" type="checkbox"/>

ฐานที่ 8 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ : 5 KQI 3 KRI	ผล / เป้า
KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้องการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	
KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร	
KQI 6.3 จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี (อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบปี)	
KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	
KQI 6.5 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	
KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	<input checked="" type="checkbox"/>
KRI 6.2 จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม-ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด	<input checked="" type="checkbox"/>
KRI 6.3 จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี	<input checked="" type="checkbox"/>

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ คือ จุดสังเกตที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลในช่องนี้เป็นข้อมูลของตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง
 N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน
 N/C คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

ตัวชี้วัดสถาบันวิทยบริการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ไตรมาส				ผู้ให้ข้อมูล
			ปี 2551	1	2	3	
1. พัฒนาฐานข้อมูลประชาคมจุฬารคมมหาวิทยาลัย - จำนวนนักวิจัยที่เพิ่มขึ้นในระบบ	ราย	500	125	125	100	150	ระบบ
2. พัฒนาคล้งปัญญาจุฬาฯ - จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคล้งปัญญา ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	2,000				2,000	คณะทำงาน CUIR
3. แพลงหนังสือหายากเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	60		40	20		ระบบ
3. แพลงหนังสือหายากเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	240	60	60	60	60	บริการสื่อ
4. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - ความทันสมัยของตำรา	% ของจำนวนที่ซื้อ	80				80	พัฒนา
	จัดพิมพ์จำหน่ายในปี						
	งบประมาณปัจจุบัน						
4. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - ความทันสมัยของสื่อ	% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อที่ผลิตขึ้นในปี	75				75	บริการสื่อ
	งบประมาณปัจจุบัน						
5. การสร้างมิตรห้องสมุด - จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร	คน	20				20	พัฒนา
6. การหาทุน - รายได้จากการให้บริการวิชาการ	บาท	50,000					สนล.
7. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	16	2	2	2	10	รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
7. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	6				6	บริการสื่อ
7. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	4	1	1	1	1	ผู้อ่าน
7. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	4	1	1	1	1	ช่วยค้นคว้า
7. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ	ราย	2				2	ศูนย์เอกสาร
8. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	96					สนล.
9. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75				75	QA
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	3					รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	1	1				บริการสื่อ
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	1			1		ช่วยค้นคว้า
10. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	1				1	ศูนย์เอกสาร
11. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	5	5	5	5	QA
12. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	5					รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
12. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	2		1	1		ระบบ
12. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	1			1		ช่วยค้นคว้า
12. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	2		1		1	จ่าย-รับ
13. จำนวนขั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	4					รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
13. จำนวนขั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	1	1				บริการสื่อ
13. จำนวนขั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	1			1		ช่วยค้นคว้า
13. จำนวนขั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	2		1		1	จ่าย-รับ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ไตรมาส				ผู้ให้ข้อมูล
		ปี 2551	1	2	3	4	
14. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ							รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
14.1 ขยายบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery)- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง	เล่ม	950	235	235	235	245	จ่าย-รับ
14.1 ขยายบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery)- จำนวนห้องสมุดที่ร่วมให้บริการที่เพิ่มขึ้น	แห่ง	3				3	จ่าย-รับ
14.2 ขยายบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference)- จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์	รายการ	950	220	220	220	240	ช่วยค้นคว้า
14.2 ขยายบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) - จำนวนครั้งในการสาธิตออนไลน์	ครั้ง	50	12	12	12	14	ช่วยค้นคว้า
14.3 บริการ Single Search - จำนวนการเข้าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	ครั้ง	2,000			300	1,700	ระบบ
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7					สถาบันวิทยบริการ
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	3	3	3	3	3	บริการสื่อ
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	5	5	5	5	5	ผู้อ่าน
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	4	4	4	4	4	IIC
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	4	4	4	4	4	ระบบ
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	7	7	7	ช่วยค้นคว้า
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	4	4	4	4	4	ศูนย์เอกสาร
15. จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	5	5	5	5	5	จ่าย-รับ
16. ร้อยละการให้บริการ online / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	51.72					สถาบันวิทยบริการ
17. ร้อยละการให้บริการ self-service / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	24.14					สถาบันวิทยบริการ
18. ร้อยละการให้บริการ one stop service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	13.79					สถาบันวิทยบริการ
19. จำนวนช่องทางในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9	9	9	9	9	กรรมการประชาสัมพันธ์
20. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ						สถาบันวิทยบริการ
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน	10				10	จ่าย-รับ
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน						ผู้อ่าน
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน						ช่วยค้นคว้า
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน	160	40	40	40	40	บริการสื่อ
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน	-	0	0	0	0	ผลิตสื่อ
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน						IIC
20. ผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	คน	0				0	ศูนย์เอกสาร
21. ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ / จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ						สถาบันวิทยบริการ
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง	10				10	จ่าย-รับ
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง						ผู้อ่าน
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง						ช่วยค้นคว้า
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง	160	40	40	40	40	บริการสื่อ
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง	-	0	0	0	0	ผลิตสื่อ
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง						IIC

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ไตรมาส				ผู้ให้ข้อมูล	
			ปี 2551	1	2	3		4
21.1 จำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ	ครั้ง	2					2	ศูนย์เอกสาร
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง	385,100					385,100	จ่าย-รับ
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง							ผู้อ่าน
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง							ช่วยค้นคว้า
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง	7,000	1,750	1,750	1,750	1,750		บริการสื่อ
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง	600	150	150	150	150		ผลิตสื่อ
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง							IIC
21.2 จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ครั้ง	12					12	ศูนย์เอกสาร
22. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ							สถาบันวิทยบริการ
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง	2					2	จ่าย-รับ
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง							ผู้อ่าน
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง							ช่วยค้นคว้า
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง	2					2	บริการสื่อ
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง	-	0	0	0	0	0	ผลิตสื่อ
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง							IIC
22.1 ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ	เรื่อง	0					0	ศูนย์เอกสาร
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง	2					2	จ่าย-รับ
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง							ผู้อ่าน
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง							ช่วยค้นคว้า
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง	20					20	บริการสื่อ
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง	-	0	0	0	0	0	ผลิตสื่อ
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง							IIC
22.2 ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	เรื่อง	0					0	ศูนย์เอกสาร
23. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ							สถาบันวิทยบริการ
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง	2					2	จ่าย-รับ
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง							ผู้อ่าน
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง							ช่วยค้นคว้า
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง	1					1	บริการสื่อ
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง	-	0	0	0	0	0	ผลิตสื่อ
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง							IIC
23.1 ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	เรื่อง	0					0	ศูนย์เอกสาร
24. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	50	9	10	9	22		รวมทุกศูนย์/ฝ่าย
24. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	12	3	3	3	3		จ่าย-รับ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ไตรมาส				ผู้ให้ข้อมูล
			ปี 2551	1	2	3	
36. จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง / ครั้ง	30 / 5				30 / 5	ระบบ
37. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ(HR)	ร้อยละ	75					QA
38. มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	ล้านบาท	2.16					สนล.
39. ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	ร้อยละ	2.38					สนล.
40. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร(ทรัพยากรมนุษย์)	ร้อยละ	70			70		QA
41. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	ร้อยละ	100					สนล.
42. จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	2			1	1	ระบบ
42. จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	2		1	1		QA
42. จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	1					สนล.
43. จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับวิชาชีพ	ชั่วโมง / คน	60					สนล.
44. จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง / คน	30					สนล.
45. จำนวนชั่วโมงการอบรมด้านบริหารจัดการ	ชั่วโมง						สนล.
46. ใช้ระบบงานบริหารบุคคล (CU-HR)- ร้อยละของความผิดพลาดของการใช้งานระบบ	ร้อยละ	22					สนล.
47. จำนวนบุคลากรที่ทดแทนผู้เกษียณ / ลาออก / ย้ายโอน	คน	0					สนล.
48. อัตราการลาออกของบุคลากร	ร้อยละ	0					สนล.
49. อัตราการขาดงานของบุคลากร	ร้อยละ	0					สนล.
50. จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร / ปี	ครั้ง	0					สนล.
51. สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้ : จัดสรร : ใช้จริง	ล้านบาท	119.89:95.27:95.27					สนล.
52. ร้อยละงบประมาณ (ยูนิค) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกันของแต่ละปี	ร้อยละ	2					สนล.
53. งบประมาณ / งบดำเนินการทั้งหมด	ล้านบาท	25.30 : 57.82					สนล.
54. ร้อยละของหัวข้องการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	80				80	QA
55. จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี	ครั้ง	1				1	QA
57. ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	0	0	0	0	QA
58. จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม - ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	128/128			128/128	128/128	QA
59. จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี	ข้อ	150	35	40	35	40	QA
60. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบแสงสว่าง	ครั้ง	36					สนล.
60. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบปรับอากาศ	ครั้ง	36					สนล.
60. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความสะอาด	ครั้ง	36					สนล.
60. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ห้องน้ำ	ครั้ง	36					สนล.
60. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความปลอดภัย	ครั้ง	12					สนล.

4.5 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผล ความจำเป็น

- 4.5.1 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนและส่งเสริมจุดเด่นของการเป็น Knowledge Center อย่างต่อเนื่อง
- 4.5.2 สถาบันวิทยบริการต้องสร้างความตระหนักโดยรวมแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาตน พัฒนา
งาน และพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน
- 4.5.3 ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยควรพิจารณาตัวชี้วัด ซึ่งเน้นด้านปริมาณ ทำให้ติดตามและ
ตรวจสอบด้านคุณภาพได้ไม่ครอบคลุมและชัดเจน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพ
ของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จพาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 5.2 ข้อเสนอการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน
- 5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม
- 5.4 ปัญหา และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย

5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดนโยบายการตรวจสอบคุณภาพภายใน ตามแนวคิด CU Quality Model และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน สถาบันวิทยบริการ เพื่อทำหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงาน คุณภาพบริการ และผลผลิตของสถาบันฯ เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ พร้อมทั้งสรุปรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการตรวจสอบ จัดทำเป็นรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในตามระบบมาตรฐานคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการดำเนินงานพบว่า การใช้รูปแบบการตรวจตามแนวคิด CU Quality Model เป็นปีที่ 2 แล้วนั้น ยังประสบปัญหาในภาพรวมของการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดตามมาตรฐาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process : เสาบ้าน) และกระบวนการสนับสนุนส่วนงานหลัก (Support Process : ฐานบ้าน) รวมทั้ง การทำความเข้าใจกับคำอธิบายตัวชี้วัดที่กำหนดโดย ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 ข้อเสนอการปรับปรุงเพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน

สถาบันวิทยบริการควรจัดทำตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบันฯ รวมเป็นตัวชี้วัดขององค์กร โดยกำหนดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล การรายงานผล และการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบเป็นรายไตรมาส เช่นเดียวกับตัวชี้วัดองค์กร ที่สถาบันฯปฏิบัติทุกปีงบประมาณ

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ซึ่งมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน และแนวทางพัฒนาคุณภาพรูปแบบใหม่ เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 นั้น มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในมีความคิดเห็น ทั้งข้อดี และข้อที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุง ดังปรากฏในข้อ 4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน

นอกจากนี้การที่ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ ได้เข้าสังเกตการณ์การตรวจของสถาบันฯ นั้น เป็นผลดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อวิธีการตรวจฯ ตามแนวคิด CU Quality Model ของหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเพื่อนำไปพิจารณา ปรับปรุง และบูรณาการการตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย สู่วิธีการที่เป็นมาตรฐานที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

5.4 ปัญหา และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย

ด้วยสถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันสถาบันฯ กำลังประสบภาวะวิกฤตในการดำเนินงานบางเรื่อง ดังนี้

5.4.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุราชการ โดยเฉพาะในช่วงปี 2553-2554 มหาวิทยาลัยจะมีแนวทางใดที่จะสนับสนุนในเรื่องอัตราทดแทน หรือการจ้างกลับเข้ามาปฏิบัติงาน

5.4.2 กฎ ระเบียบพัสดุที่เข้มงวดแต่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการและประสิทธิภาพของงาน อาทิ การใช้ระบบเช่าซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้สามารถดำเนินการได้ เพื่อให้ประโยชน์ต่อราชการมากที่สุด

5.4.3 มหาวิทยาลัยควรมีการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรทุกระดับ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิต มหาวิทยาลัยควรมีงานวิจัยที่ตอบสนองต่อการเรียนการสอนมากพอสมควร ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วย เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรที่ชัดเจน

5.4.4 ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การปรับนโยบายใหม่สู่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาที่เกิดขึ้นนั้น มหาวิทยาลัยจึงต้องเสนอกรอบความคิดที่ชัดเจน เสริมสร้างความมั่นใจในกลไกระบบคุณภาพที่ใช้อยู่ และบูรณาการระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



- คำสั่งแต่งตั้ง
- สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
- การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการสถาบันวิทยบริการ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ
- การประเมินผลการบรรยายทางวิชาการ
- การประเมินผลการศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ
- โครงการสัมมนาบุคลากรและ Big Cleaning Day



คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 45 /2549

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ตามคำสั่งสถาบันวิทยบริการที่ 35/2547และ16/2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ เพื่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ และรับผิดชอบในด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันฯ นั้น เนื่องจาก คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ครบกำหนดวาระเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2549 และได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ในการประชุมครั้งที่ 10/2549 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2549 ให้คณะกรรมการปฏิบัติงานไปพลางก่อน จนกว่าจะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพชุดใหม่ต่อไป

บัดนี้ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ได้สรรหาผู้เหมาะสมเพื่อเป็นกรรมการในคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบันฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอแต่งตั้งผู้มีตำแหน่งและนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์) | ประธานกรรมการ |
| 2. ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
(นางสุภัทรีญา จิตรกร) | กรรมการ |
| 3. ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
(นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุวรรณนท์) | กรรมการ |
| 4. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร) | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550

สั่ง ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2549

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ



คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ 44 /2549
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

เพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันวิทยบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งบุคลากรประจำที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ดังรายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันฯ เพื่อทำหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิตของสถาบันฯ บันทึกและติดตามการแก้ไขการให้บริการและสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อรักษาและพัฒนาามาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวสุภัทรีญา จิตรกร | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | กรรมการ |
| 3. นางศุภกร เมาลานนท์ | กรรมการ |
| 4. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง | กรรมการ |
| 6. นางสาววาสนา อภิญาวงศ์ | กรรมการ |
| 7. นางอังคณา บุญเลิศ | กรรมการ |
| 8. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | กรรมการ |
| 9. นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์ | กรรมการ |
| 10. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550

สั่ง ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2549

พิภพไพ ปรอมสมิทธิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีไพ ปรอมสมิทธิ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ



คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 46 /2549

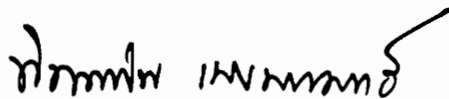
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

เพื่อธำรงรักษามาตรฐาน 5 ส ของสถาบันวิทยบริการ และรณรงค์ในการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งเพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ จึงแต่งตั้งให้ผู้มีนามต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่ในสถาบันวิทยบริการ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งประสานงานการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุภานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางสาวสุนิตา เข้มทอง | กรรมการ |
| 4. นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี | กรรมการ |
| 5. นางสุนิต นิลวัฒน์ | กรรมการ |
| 6. นายประจวบ หมากเลย | กรรมการ |
| 7. นางสาววิจิตตา ไทยรัตน์ | กรรมการ |
| 8. นายประเสริฐ เรียงเวช | กรรมการ |
| 9. นางวราวรรณ วีร์วรงค์ | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2550

สั่ง ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2549



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีาไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
สรุปผลการดำเนินงานการรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตุลาคม 2549 - กันยายน 2550

สถาบันวิทยบริการจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นพร้อมแบบฟอร์มไว้ที่เคาน์เตอร์การให้บริการต่างๆ รวม 13 แห่ง เพื่อมุ่งเน้นการรับทราบความต้องการของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ ตลอดจนมีช่องทางรับความคิดเห็นจากทางเลือก Suggestion ในหน้าจอการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด บริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint ความคิดเห็นจากเว็บไซต์สถาบันฯ ความคิดเห็นจากแบบสำรวจทางออนไลน์ และความคิดเห็นจากเตียงสู่การพัฒนาระบบสร้างสรรค์ ส่วนประกัยคุณภาพ จุฬาฯ

สรุปผลการดำเนินงานการรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2550 มีรายละเอียดดังนี้

1. จำนวนความคิดเห็นจากผู้รับบริการทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น 361 ราย
2. จากกล่องรับความคิดเห็น มีผู้แสดงความคิดเห็นความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 54 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 276 ราย
3. จากกล่องรับความคิดเห็น มีความคิดเห็นเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ 2549 จำนวน 61 ราย ผู้แสดงความคิดเห็นเป็นบุคคลในจุฬาฯ (131 ราย) มากกว่า บุคคลภายนอก (122 ราย) เป็นจำนวน 9 ราย
4. ความคิดเห็น ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในเรื่องฐานข้อมูลห้องสมุดและฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก
5. ความคิดเห็น ด้านการบริการ อยู่ในระดับดีมาก คือ ความถูกต้อง (ไตรมาสที่ 2-4) มีความคิดเห็นควรปรับปรุงมากที่สุดในเรื่อง มารยาท ความสุภาพ และการดูแลเอาใจใส่
6. ความคิดเห็น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากและพอใจ และมีความคิดเห็นควรปรับปรุงทุกหัวข้อ โดยเห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมากที่สุด เนื่องจากในช่วงสอบไม่พอเพียง รองลงมาคือ ร้านถ่ายเอกสาร และคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
7. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ จากทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น 218 เรื่อง สรุปประเด็นสำคัญดังนี้
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ : เสนอรายการจัดหา/จัดซื้อหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ ปรับปรุงเว็บไซต์สถาบันฯ ให้ทันสมัย
ด้านการบริการ : แสดงความชื่นชม / แสดงความไม่ประทับใจในการบริการหลายแห่ง ระบบการยืม - คืนหนังสือ การเข้าใช้บริการในสถาบันฯ การ download วิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก : มีข้อเสนอแนะเรื่อง จำนวนที่นั่ง คอมพิวเตอร์ ร้านถ่ายเอกสาร การตกแต่งระบบแสงสว่าง ระดับความเย็น ความสะอาด ความปลอดภัย ป้ายประกาศ ห้องนั่ง และรูปทิวทัศน์
ด้านผู้ใช้บริการ : พฤติกรรมของการจองที่นั่ง เรื่องดัง ปัญหาการนั่งตากาย



หอสมุดแห่งชาติ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กล่องความดีเห็น



บริการยืม-คืนฟรี หนังสือไทยและต่างประเทศ
พร้อมบริการสืบค้นข้อมูล



รายงานการศึกษา

โครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการสถาบันวิทยบริการ

หลักการและเหตุผล

ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารหรือปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน ทำให้ทราบถึงแนวคิดทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานสามารถนำกลับมาวิเคราะห์ถึงสภาพการทำงานที่เกิดขึ้น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน สวัสดิการ ว่าตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานมากน้อยเพียงไร เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้ทั้งบุคลากรและองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ให้บริการทางด้านการสอนเทศแก่คณาจารย์ นิสิต บุคลากร และสังคมภายนอก ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยคุณภาพและขวัญกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานอย่างยิ่งในการนำสถาบันวิทยบริการไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการภายในของสถาบันวิทยบริการในครั้งนี้จะช่วยให้ได้ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่สถาบันวิทยบริการและเป็นการดำเนินงานตามมาตรฐานการประเมินตนเองและการประกันคุณภาพภายในของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการภายในของสถาบันวิทยบริการ
2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตทางการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิทยบริการในครั้งนี้ ประยุกต์กรอบความคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) จากทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herberg's Two – Factor Theory) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factor) โดยดัดแปลงให้เข้ากับลักษณะของการบริหารจัดการภายในของสถาบันวิทยบริการดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (job content) โดยตรง ทำให้บุคลากรรักและชอบงาน เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้า
- 1.6 การพัฒนาตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยส่งเสริมหรือสนับสนุนจูงใจให้บุคลากรอยากทำงานอยู่ตลอดเวลา ได้แก่

- 2.1 นโยบายและการบริหารจัดการ
- 2.2 การนิเทศงาน
- 2.3 สภาพการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ทักษะหน้าที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
- 2.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับลูก
- 2.7 ชีวิตส่วนตัว
- 2.8 ความมั่นคงในงาน

วิธีดำเนินการ

1. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกคนของสถาบันวิทยบริการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey) ที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการภายในของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดในลักษณะมาตราประมาณค่า (rating scale) ควบคู่ไปกับคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ความคิดเห็นเพิ่มเติม เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อค้นพบจากการสำรวจเชิงปริมาณแล้ว จะมีการสนทนากลุ่ม (Focused Group Discussion) ในกลุ่มและประเด็นที่จำเป็นเพื่อขยายข้อค้นพบให้ลึกและเป็นประโยชน์ต่อการให้ข้อเสนอแนะมากยิ่งขึ้น

2. ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) สำหรับการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติบรรยาย (\bar{X} , S.D., %) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพกับข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะเวลาดำเนินการ

1 พฤษภาคม 2550 – 30 มิถุนายน 2550

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ
3. นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (QMR)
4. นางสุภัทรียา จิตรกร (เลขานุการสถาบันฯ)
5. นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร (ผู้ช่วย QMR)

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการภายในของสถาบันวิทยบริการ ตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพภายในของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการด้านบุคลากรสำหรับสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.5 วิเคราะห์เนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิด และวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม (Focused Group Discussion) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์จากการสนทนากลุ่ม (Focused Group Discussion)
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการสถาบันวิทยบริการ

ดูรายละเอียดรายงานการศึกษาฯ ได้ที่

สำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ

รายงานการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมกับดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งล่าสุดในปี 2548 จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2550 เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการที่ผ่านมา 2 ปี และได้ขอเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

3. ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้จะสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการในช่วงเดือนสิงหาคม 2550 ทั้งคณาจารย์ นิสิต และบุคลากร โดยครอบคลุมความพึงพอใจต่อบริการ กระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

4. วิธีดำเนินการ

- 4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถาบันวิทยบริการทุกรายในช่วงเดือนสิงหาคม 2550

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) จากการวิเคราะห์เนื้อหาในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ

5. ระยะเวลาดำเนินการ

1 สิงหาคม – 15 กันยายน 2550

6. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- 6.1 ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
- 6.2 รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ
- 6.3 นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (QMR)
- 6.4 นางสุภัทรีญา จิตรกร (เลขานุการสถาบันฯ)
- 6.5 นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร (ผู้ช่วย QMR)

7. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 7.1 ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการตามตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันวิทยบริการ
- 7.2 ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้เข้าใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.5 และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อคำถามปลายเปิด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา/ความคับข้องใจในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ดูรายละเอียดรายงานการศึกษาฯ ได้ที่

สำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ

สรุปการประเมินผลการบรรยายทางวิชาการ
เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วันอังคารที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2550

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการและห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพเป็นประจำ ต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ ที่ สอดคล้องกับการบริหารจัดการห้องสมุด โดยมีตัวชี้วัดกำกับผลการดำเนินงาน รวมทั้งเกณฑ์การวัด และประเมินผล ซึ่งในแต่ละปีสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดต่างๆ จะต้องพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดของ หน่วยงานให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงานของห้องสมุด เพื่อให้ตอบสนองผลผลิต ความ คาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน

1. เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานตัวชี้วัดในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีแนวคิดในการพัฒนาตัวชี้วัดที่ดี สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติ
3. เพื่อให้ผู้ร่วมโครงการมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพงานห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจในการฟังบรรยายในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเนื้อหาการบรรยาย ด้านวิทยากร ด้านการบริการ ด้านการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพิ่มเติมของผู้เข้าร่วมโครงการ

ขอบเขตของการประเมินผล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้เข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เรื่อง ตัวชี้วัดงาน บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในวันอังคารที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 9.00 – 12.00 น. จากสถาบันวิทยบริการ และ ห้องสมุดคณะ/สถาบัน อีก 21 หน่วยงาน รวม 65 คน

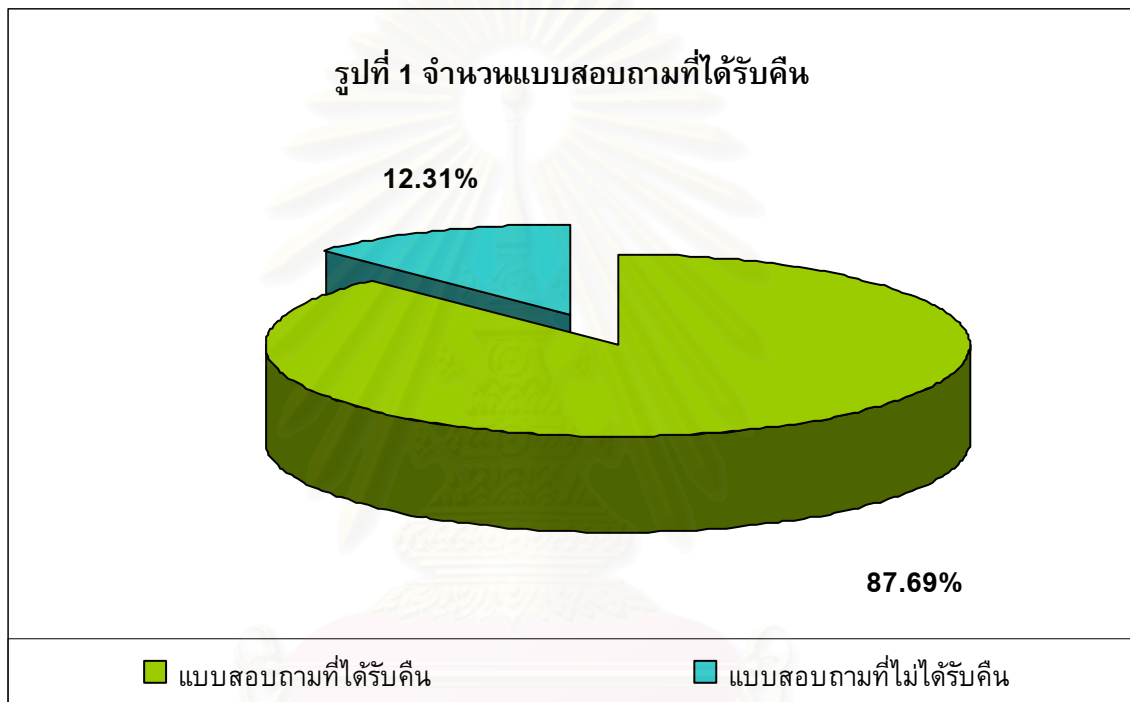
ข้อมูลในการประเมินผล คือ ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาการบรรยาย ด้านวิทยากร ด้านการบริการ ด้านการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบประเมินระดับความพึงพอใจในการฟังการบรรยาย เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการประเมินในแต่ละด้าน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บข้อมูล

โดยการแจกแบบประเมินให้กับผู้ฟังบรรยายรวมทั้งสิ้น 65 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 57 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.67 ดังรูปที่ 1



การสรุปรวบรวมข้อมูล

การสรุปข้อมูลจากการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามชนิดมาตราประมาณค่า ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในเนื้อหาการบรรยาย วิทยากร การบริการ และการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม นำมารวบรวมเพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด จะนำมาประมวลเข้าไว้ด้วยกัน

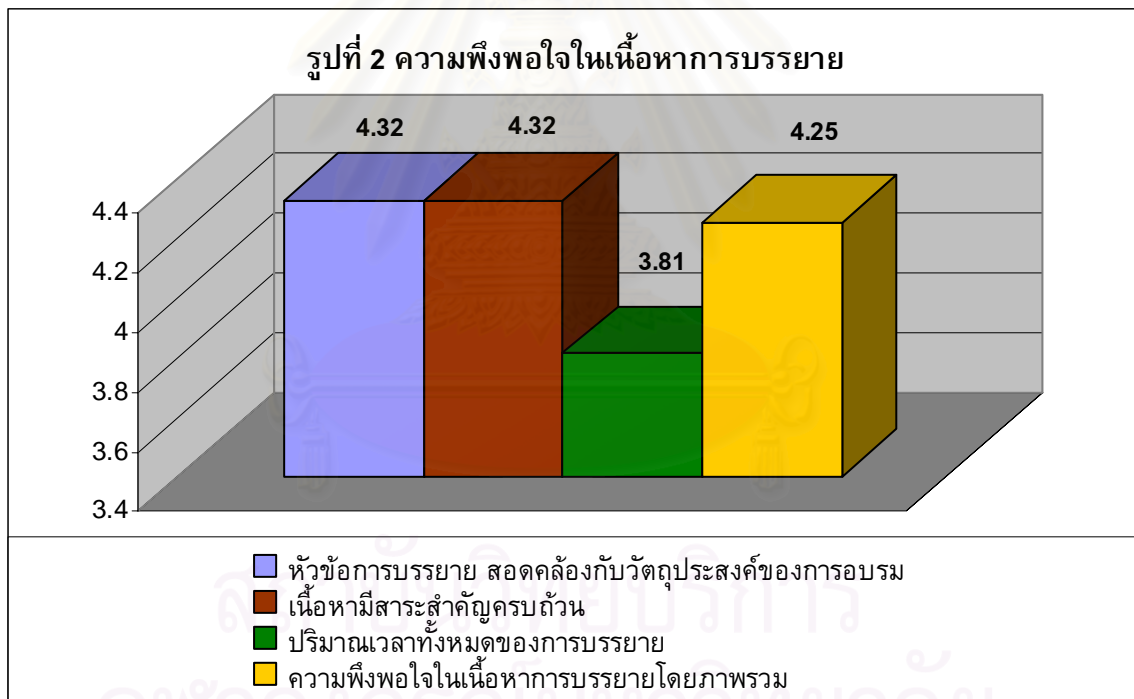
เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยรายข้อ	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก

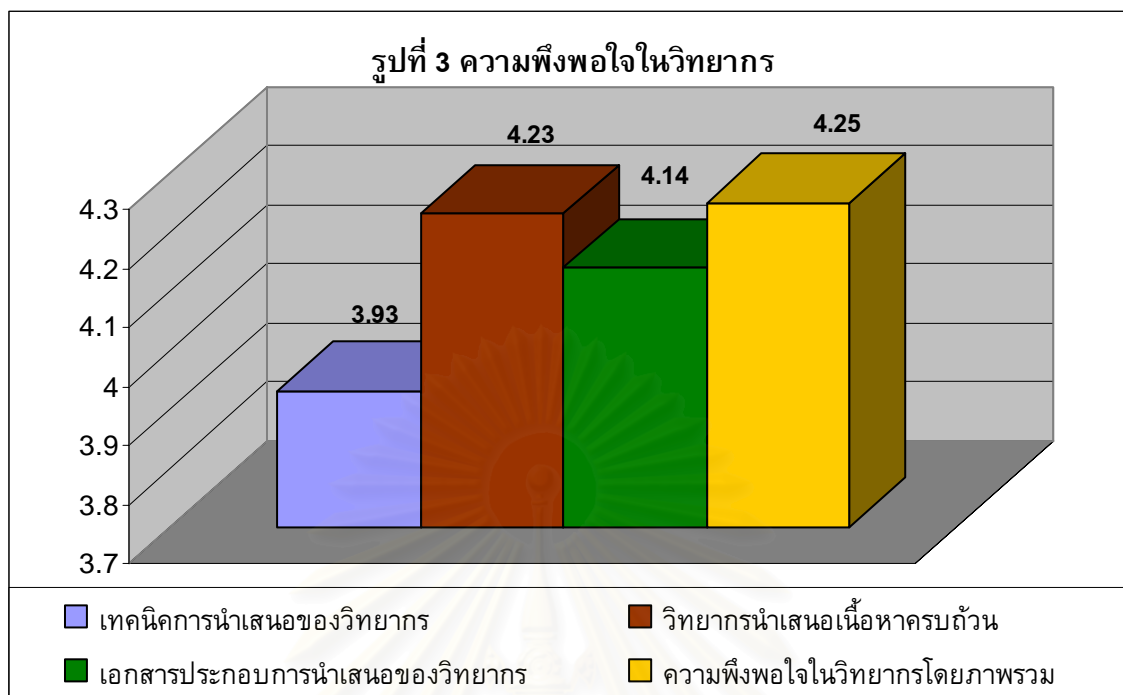
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยรายข้อ	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยมาก

ผลการรวบรวมข้อมูล

1. ความพึงพอใจเนื้อหาการบรรยาย จากการรวบรวมข้อมูลสามารถแปลความหมายได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับเนื้อหาการบรรยายอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ พึงพอใจหัวข้อการบรรยาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม และเนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน น่าสนใจ ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.32 เท่ากัน มีความพึงพอใจในเนื้อหาการบรรยายโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.25 และพึงพอใจปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.81 ดังรายละเอียดที่ปรากฏในรูปที่ 2

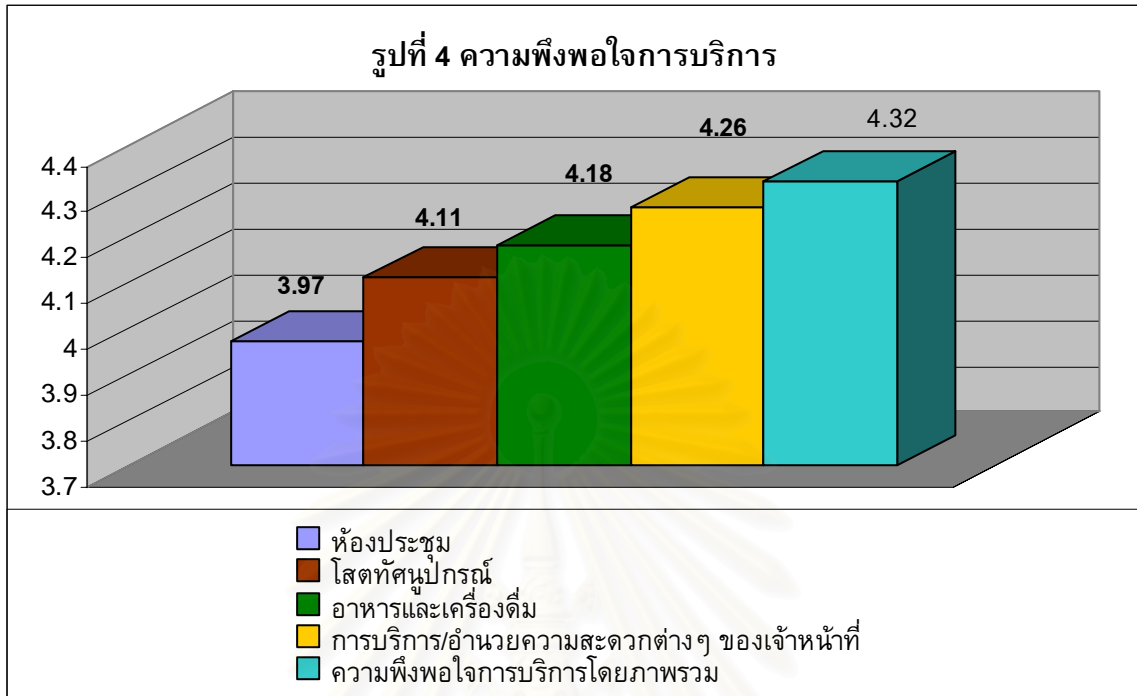


2. ความพึงพอใจวิทยากร ในด้านวิทยากรผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับวิทยากรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในวิทยากรโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.25 พึงพอใจวิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วน ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.23 พึงพอใจเอกสารประกอบการนำเสนอของวิทยากร ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.14 และพึงพอใจเทคนิคการนำเสนอของวิทยากร ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.93 ดังรายละเอียดที่ปรากฏในรูปที่ 3



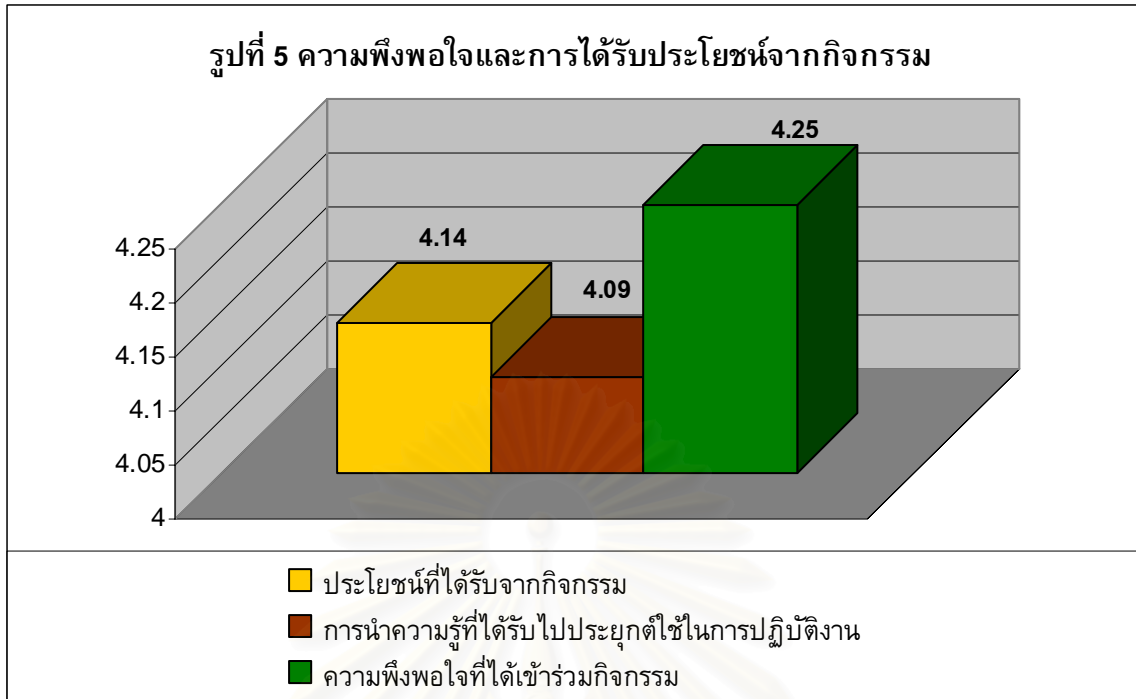
3. ความพึงพอใจการบริการ ผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในการบริการทุกๆ ด้าน จากเจ้าหน้าที่และผู้จัดการบรรยายในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความพึงพอใจการบริการโดยภาพรวม ที่ระดับ 4.32 พึงพอใจในการบริการ/การอำนวยความสะดวกต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับ 4.26 พึงพอใจอาหารและเครื่องดื่ม ที่ระดับ 4.18 พึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ ที่ระดับ 4.11 และมีความพึงพอใจในห้องประชุม ที่ระดับ 3.97 ดังรายละเอียดในรูปที่ 4

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



4. ความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม จากค่าเฉลี่ยที่รวบรวมได้ สามารถแปลความหมายได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจ และมีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ที่ระดับ 4.25 มีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากกิจกรรมนี้ ที่ระดับ 4.14 และคาดว่าจะนำความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ฯลฯ ที่ได้รับในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ที่ระดับ 4.09 ดังรายละเอียดในรูปที่ 5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดจากคำถาม “ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม” รวบรวมได้ดังนี้

- น่าจะมี TV ฉายภาพวิทยากรในห้องด้วย นั่งข้างหลังมองไม่เห็นวิทยากร อาหารและเครื่องดื่มอร่อยค่ะ
- ดีมากๆ ค่ะ มี version 2 ต่อคราวหน้าไหมคะ
- ขอบพระคุณสถาบันวิทยบริการ และผู้จัดทุกท่าน วิทยากรพูดคำว่า “นะคะ” ถ้าวัดลงหน่อยจะดีมาก
- บรรยายดีมากและเข้าใจ แต่ระยะเวลาน้อยไปหน่อย วิทยากรอธิบายละเอียด และอธิบายความหมายเข้าใจทุกขั้นตอน
- ตัวชี้วัดบางข้อทำได้ยาก, ห้องประชุมค่อนข้างอับไปหน่อย
- ควรจัดให้มีการอบรม การวัดคุณภาพงานบริการห้องสมุด หากมีการกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติม นอกจาก ISO หรือ KPI ในอนาคต
- ใช้ภาษาไทยคำอังกฤษคำมากเกินไป
- เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการทำงานมาก และคาดว่าจะนำไปใช้ได้จริง ขอขอบคุณวิทยากรที่เตรียมข้อมูลได้อย่างละเอียด, น่าจะได้จัดการบรรยาย เรื่องตัวชี้วัดหรือการวิจัยด้าน User Expectation บ้างค่ะ

- สนใจเรื่องนี้ เพราะเป็นประโยชน์ทั้งในแง่ความรู้ความเข้าใจ การนำมาใช้งาน และการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน หากจะสามารถจัดบรรยายหรือจัดเป็น workshop รวม หรือแยกเป็น AV / CL+TIC+IIC / SO จะขอบคุณมาก, ขนมนอร่อย แค่น้ำชาร้อนแทน/เสริมน้ำเย็น จะประทับใจที่สุด...

ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ฟังการบรรยายมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดบรรยายหรืออบรมต่อเนื่อง จำนวน 4 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับวิทยากร จำนวน 3 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ คือ ห้องประชุม อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 ราย เสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา จำนวน 1 ราย

สรุปผลการประเมิน

จากการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจการบรรยาย เรื่อง ตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าผู้ฟังการบรรยาย มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในหัวข้อการบรรยาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ความพึงพอใจในเนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน น่าสนใจ และความพึงพอใจการบริการโดยภาพรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย ซึ่งโดยสรุปแล้วผู้ฟังการบรรยายมีความพึงพอใจต่อการบรรยายครั้งนี้มาก และต้องการให้มีการจัดบรรยาย หรือการจัดอบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดเฉพาะด้านที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละงานได้ เพราะจากการบรรยายครั้งนี้เสมือนกับเป็นการให้ความรู้อย่างกว้างๆ หรือเป็นบทนำเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านงานบริการสารสนเทศที่วิทยากรรวบรวมมา มีรายละเอียดและจำนวนตัวชี้วัดที่ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ฟังการบรรยายรู้สึกว่เนื้อหาที่นำมาบรรยายไม่ค่อยจะเหมาะสมกับเวลาที่จัด และเวลาที่วิทยากรจะอธิบายขยายความในแต่ละตัวชี้วัดก็ค่อนข้างน้อย แต่อย่างไรก็ตามจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ฟังการบรรยายแสดงให้เห็นว่า การจัดบรรยายในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ ผู้ฟังบรรยายได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานตัวชี้วัดในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และมีความประสงค์ที่จะให้มีการจัดการบรรยายหรืออบรมในเรื่องนี้ต่อเนื่อง ที่เป็นการเน้นในเรื่องที่สามารถนำมาปรับใช้ได้จริงในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการจะได้รวบรวมไปเป็นข้อเสนอแนะเสนอต่อการจัดบรรยายด้านประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการต่อไป

**สรุปการประเมินผลการศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ
ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
วันจันทร์ที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 12.00 – 16.15 น.**

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่ใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพในการพัฒนาสถาบันฯ ให้มีความเข้มแข็ง อาศัย การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ จึงเห็นควรส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้ไปศึกษา ดูงาน หน่วยงานอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้หรือ พัฒนางานด้านประกันคุณภาพของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นในด้านการ บริหารจัดการองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้นำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาดูงาน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา งาน

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ ผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้ ด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม ด้านการต้อนรับ นำชม ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ด้านความเหมาะสมของเวลา ด้านการเดินทางในภาพรวม ด้านการบริการของผู้ จัดในภาพรวม และด้านประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่ที่สนใจไปศึกษาดูงานในครั้ง ต่อไป และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้เข้าร่วมโครงการ

ขอบเขตของการประเมินผล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้เข้าร่วมศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์ เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในวันจันทร์ที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 12.00 – 16.15 น. จำนวน 36 คน

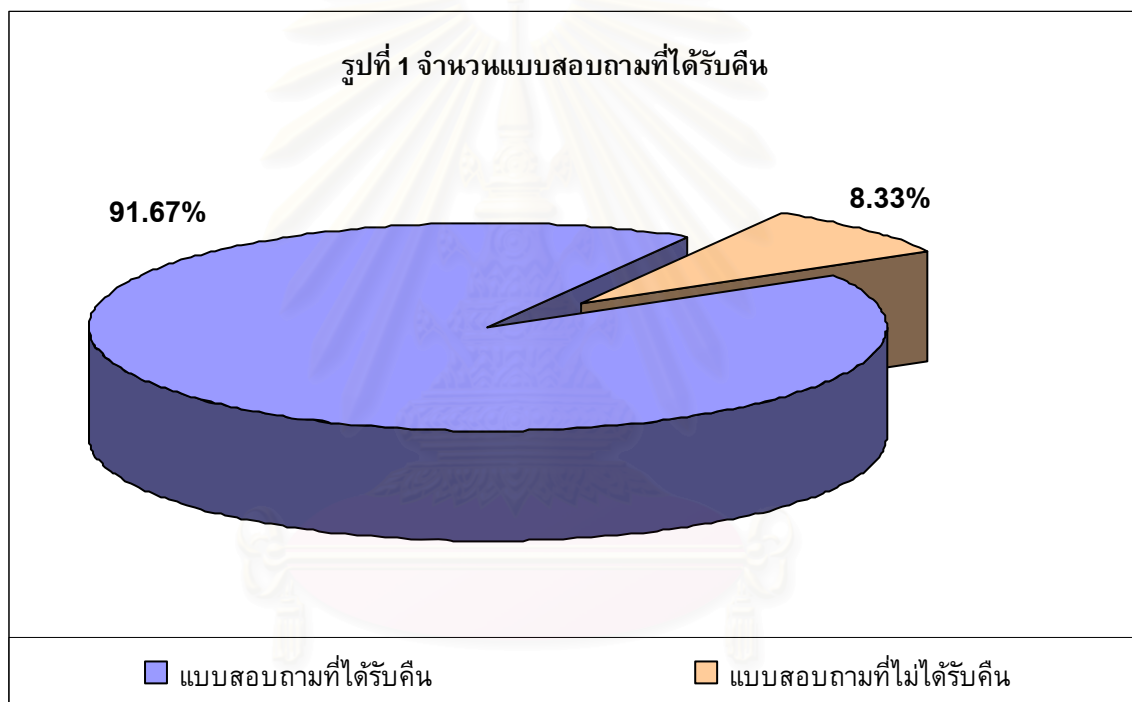
ข้อมูลในการประเมินผล คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม ด้านการ ต้อนรับ นำชม ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ด้านความเหมาะสมของเวลา ด้านการเดินทางใน ภาพรวม ด้านการบริการของผู้จัดในภาพรวม และด้านประโยชน์ที่ได้รับ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบประเมินระดับความพึงพอใจในการศึกษาและงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีการประเมินในแต่ละด้าน 5 ระดับ จากมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการแจกแบบประเมินให้กับผู้ไปศึกษาดูงานรวมทั้งสิ้น 36 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 33 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.63 ดังรูปที่ 1



การสรุปข้อมูล

การสรุปข้อมูลจากการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามชนิดมาตราประมาณค่า ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม การต้อนรับ นำชม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ความเหมาะสมของเวลา การเดินทางในภาพรวม บริการของผู้จัดในภาพรวม และประโยชน์ที่ได้รับ นำมารวบรวมเพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด จะนำมาประมวลผลเข้าไว้ด้วยกัน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยมาก

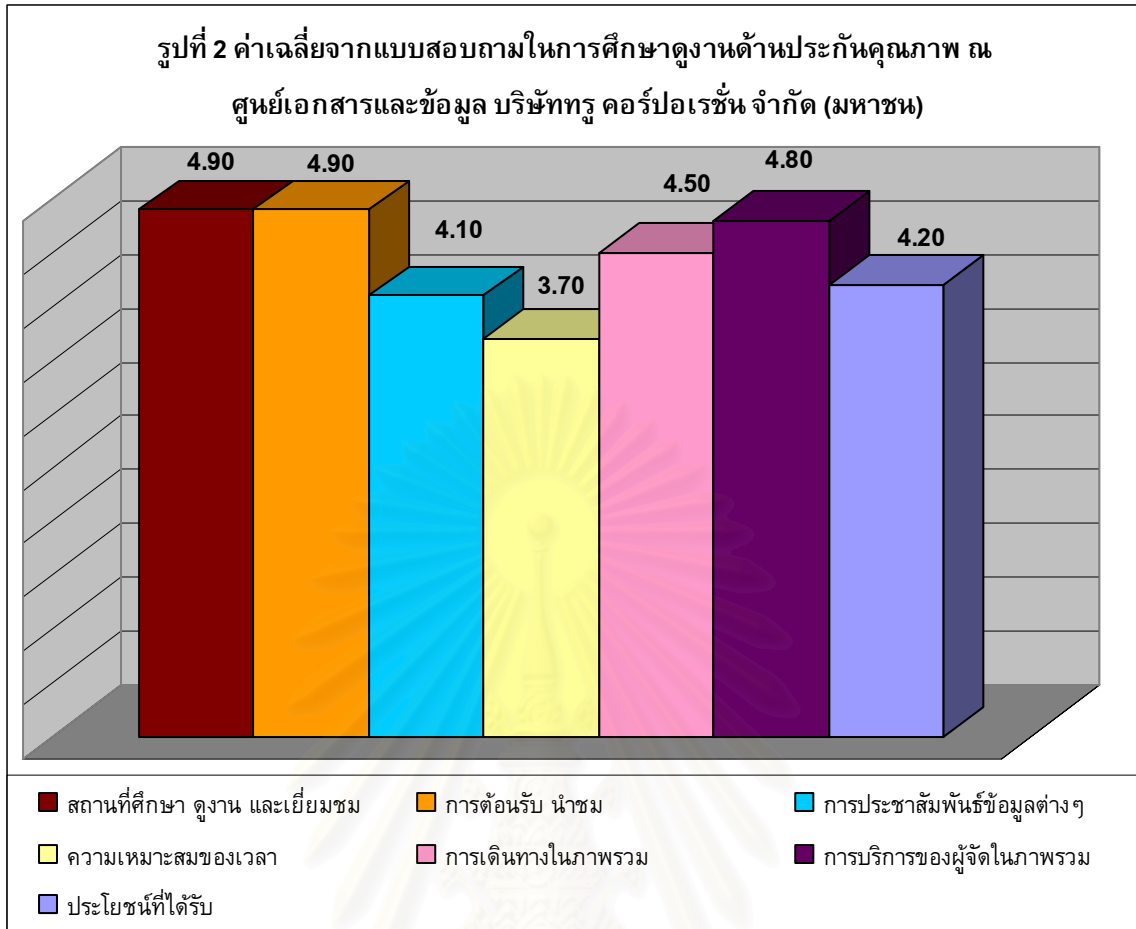
ผลการรวบรวมข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลสามารถแปลความหมายคะแนนได้ว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงานมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมากดังนี้

- พพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม และด้านการต้อนรับ นำชม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.90 เท่ากัน และด้านการบริการของผู้จัดในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.80
- พพอใจในระดับมาก ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.10 ด้านความเหมาะสมของเวลา อยู่ที่ระดับ 3.70 ด้านการเดินทางในภาพรวม อยู่ที่ระดับ 4.50 และด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ที่ระดับ 4.20

ดังรายละเอียดค่าคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในรูปที่ 2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดมีดังนี้

คำถาม : ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (โปรดระบุสถานที่)

- ศูนย์เอกสารและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย
- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย
- Grammy สถาบันวิทยบริการ
- ปูนซีเมนต์
- TOT
- ห้องสมุดลูกเรือสุวรรณภูมิ
- สนามบินสุวรรณภูมิ หรือ การบินไทยที่สุวรรณภูมิ
- DTAC, AIS, APPLE
- DTAC
- DTAC, HP
- สนามบินสุวรรณภูมิ

- BTS (รฟม.)
- ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ของบริษัทการบินไทย

ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงานเสนอแนะให้ไปดูงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 3 ราย บริษัท DTAC จำนวน 3 ราย บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำนวน 2 ราย บริษัทการบินไทย จำนวน 2 ราย นอกจากนั้น เป็นการดูงานในที่อื่นๆ

คำถาม : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ประทับใจในกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้จัดจัด หวังว่าคงจะมีกิจกรรมดีๆ อย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติของผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาชีพสารสนเทศ และได้มุมมองใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
- ควรขยายเวลาเพิ่ม เพื่อเวลาการเดินทาง
- จัดได้ดีมากๆ ค่ะ ชอบมากค่ะ
- ได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการส่งออกสาร
- ขอขอบคุณทีมงาน QA ที่ทำให้พวกเราทุกคนได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์และได้เห็น new & modern office automation ที่ดีๆ และน่าสนใจยิ่ง คาดหวังว่าสถาบันฯ ของเราคงจะมี new & modern office ทางกายภาพบ้าง (ไม่ใช่ IT & Technology ซึ่งพวกเรามีระดับหนึ่งแล้ว) ในเร็ววันนี้

สรุปผลการประเมิน

จากการสรุปรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูลบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม และด้านการต้อนรับ นำชม ส่วนความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเวลา ซึ่งในภาพรวมแล้วผู้ที่ไปศึกษาดูงานมีความประทับใจในสถานที่ที่ไปดูงานที่ได้รับการปรับปรุงใหม่โดยใช้งบประมาณค่อนข้างสูง และการต้อนรับ นำชม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการดูแล เอาใจใส่ อธิบายในการต้อนรับ ที่ทำให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นการเรียนรู้ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการต้อนรับ นำชม ของสถาบันวิทยบริการได้อย่างดี และควรจะมีการติดตามต่อไปว่า ได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับปรุงพัฒนางานประจำ หรือแม้แต่การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคลากรของสถาบันฯ อย่างไรบ้าง

สำหรับความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเวลา ซึ่งเวลาในการดูงานอาจจะน้อยไปทำให้ไม่สามารถดูสถานที่ได้อย่างทั่วถึง และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม ผู้รับผิดชอบโครงการจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการต่อไป

โครงการสัมมนาบุคลากร และ Big Cleaning Day

ประจำปี 2550

วันที่ 15 – 16 มีนาคม 2550

ณ สถาบันวิทยบริการ

1. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาสถาบันวิทยบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ และเป็นหุ้นส่วนสำคัญ ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการและวิจัย ให้แก่มหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ซึ่ง เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่จะขับเคลื่อนให้งานตามพันธกิจของสถาบันฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ พัฒนาทักษะที่จำเป็น ทั้งด้านการบริหาร การบริการ ความรู้เฉพาะตำแหน่ง และด้านประกันคุณภาพ โดยผ่านกระบวนการอบรม สัมมนา และดูงาน

การสัมมนาบุคลากร เป็นอีกหลักสูตรหนึ่งในแผนงานการพัฒนาบุคลากรประจำปี 2550 แต่รูปแบบและวิธีการ สัมมนา จะเปลี่ยนแปลงไปจากปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เพื่อขานรับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การรู้รักสามัคคี และผลกระทบที่ผู้รับบริการจะได้รับ เมื่อสถาบันฯ ต้องปิดบริการเพื่อจัดกิจกรรม โดยสถาบันฯ ได้กำหนดให้ รวมการจัดกิจกรรมการสัมมนาบุคลากร กับ กิจกรรมการให้ความรู้เรื่อง 5 ศ และ Big Cleaning Day ไว้ในคราวเดียวกัน คือระหว่างวันที่ 15-16 มีนาคม 2550 และงดการจัดกิจกรรมสัมมนาบุคลากรภาคต่างจังหวัด แต่บุคลากรจะได้รับความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพ
- 2.2 เพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างความสมดุลระหว่างคุณภาพการทำงานกับคุณภาพชีวิต
- 2.3 เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน
- 2.4 เพื่อให้บุคลากรมีความตื่นตัว และเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรม 5 ศ ให้เป็นกิจวัตรประจำวัน

3. วิทยากร

1. พลอากาศตรี บุญเลิศ จุลเกียรติ
2. อาจารย์ณรงค์เดช สุโขมิต
3. อาจารย์วรสิงห์ ถนอมสิงห์

4. กำหนดการสัมมนา

วันพฤหัสบดีที่ 15 มีนาคม 2550 ณ ห้องประชุมชั้น 7 และพื้นที่ที่บุคลากรแต่ละคนรับผิดชอบ

8.15 - 8.30 น.	ลงทะเบียน
8.30 - 8.45 น.	ผู้อำนวยการกล่าวเปิดการสัมมนาบุคลากร และ กิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2550
8.45 - 9.00 น.	ผู้อำนวยการมอบรางวัล ดาว 5 ส และ ผู้ร่วมโหวด
9.00 - 10.30 น.	การบรรยายเรื่อง “งานได้ผล คนเป็นสุข” โดย พลอากาศตรี บุญเลิศ จุลเกียรติ อดีตผู้อำนวยการ โรงพยาบาลภูมิพลฯ
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.45 - 12.00 น.	การบรรยายเรื่อง “งานได้ผล คนเป็นสุข” (ต่อ)
12.00 - 12.45 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน (บุฟเฟ่ต์) ณ ห้องอาหารชั้นล่าง
12.45 - 13.00 น.	ลงทะเบียน รอบบ่าย
13.00 - 13.30 น.	ชมสไลด์พัฒนาการกิจกรรม 5 ส
13.30 - 15.00 น.	การบรรยายเรื่อง “ทำ 5 ส ให้ได้ผลดี ต้องให้เหมือนกระป๋องในใจ” โดย อาจารย์วรสิงห์ ฌโนมสิงห์
15.00 - 15.15 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
15.15 - 16.00 น.	บุคลากรทำ Big Cleaning ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
17.00 น.	ปิดสถาบันฯ

วันศุกร์ที่ 16 มีนาคม 2550 ณ ห้องประชุมชั้น 7 และพื้นที่ที่บุคลากรแต่ละคนรับผิดชอบ

8.00 - 9.00 น.	บุคลากรทำ Big Cleaning ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
9.00 - 10.00 น.	ลงทะเบียน และ รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.00 - 11.00 น.	การบรรยายเรื่อง พรบ. จุฬาฯ ? โดย อาจารย์ณรงค์เดช สุขโขมิต ผู้ช่วยอธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11.00 - 12.00 น.	ถาม-ตอบ ข้อสงสัยเรื่อง พรบ. จุฬาฯ (ถ้ามี)
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน (โต๊ะจีน) ณ บริเวณลานจอดรถระหว่างตัวอาคารกับห้องเครื่อง
13.00 - 16.00 น.	บุคลากรลงทำ Big Cleaning ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ (ต่อ)
17.00 น.	ปิดสถาบันฯ

5. ผู้เข้าร่วมสัมมนา

บุคลากรสถาบันวิทยบริการ จำนวน 132 คน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 บุคลากรรู้บทบาทและหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

6.2 บุคลากรตระหนักรู้ถึงการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

6.3 บุคลากรมีโอกาสดำเนินการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การประเมินผลการ

7.1 ประเมินผลทัศนคติต่อการเข้าร่วมสัมมนา โดยแบบสอบถาม เมื่อเสร็จสิ้นการสัมมนา

7.2 ผู้เข้าร่วมสัมมนาต้องมีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของระยะเวลา ในโครงการทั้งหมด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

ผู้จัดทำ : นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์
นางสุภัทรียา จิตรกร
นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร

ออกแบบปก : มล. กิจจาริณี บำรุงตระกูล

ขอขอบคุณ : นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

