

ตารางที่ 1 : แสดงผลการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปี 2557

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน*	ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ	วิธีการปรับปรุงงาน	ตัวชี้วัดโครงการ	ประโยชน์ที่ได้รับ
Reject = Zero (รางวัลชมเชย)	CMD	จำนวนผู้บริการลดลง	- จัดทำ และกำหนดชุดอุปกรณ์ที่เป็น low cost เพื่อให้ลดต้นทุนอุปกรณ์ในการทำงาน ปรับอัตราการจัดเก็บค่าบริการใหม่ให้เหมาะสม - จัดทำเว็บไซต์เพื่อ เผยแพร่สื่อ แลประชาสัมพันธ์งาน - หาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการผลิต/เผยแพร่	- ลดจำนวนการปฏิเสธงานจากผู้รับบริการ ภายนอก ร้อยละ 33 - เพิ่มจำนวน ผู้รับบริการใหม่ๆ จาก ภายนอก ร้อยละ 5	- ลดการปฏิเสธงานจากลูกค้า - จำนวนผู้รับบริการจาก หน่วยงานใหม่ ๆ มีเพิ่มขึ้น - มีแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงคุณภาพต่อไป
วางผิดที่เช่นไร เราจะไปตามหาให้เจอ (รางวัลชมเชย)	IIC	- สันหนังสืออ้างอิงของ IIC เหมือนกับหนังสือหอสมุดกลาง ทำให้มีการจัดเก็บชั้นชั้น ไม่ถูกต้อง และผู้ใช้หาไม่เจอ	สำรวจหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ทั้งหมด และดำเนินการทำแถบสีติดบริเวณสันหนังสืออ้างอิงของ IIC เพื่อจำแนกให้แตกต่างจากหนังสืออ้างอิงของหอสมุดกลาง	หนังสือจัดเก็บถูกต้อง มีการติดตามตัวเล่มน้อยลง 3 เล่ม/สัปดาห์ (จากเดิม 3 เล่ม/วัน)	- หนังสือจัดเก็บถูกต้อง และสะดวกกับผู้รับบริการในการค้นหา - ลดภาระการติดตามตัวเล่มของผู้ให้บริการ
วัสดุเบิกง่ายแค่ปลายนิ้ว (รางวัลชมเชย)	ADM	- ผู้เบิกวัสดุได้รับวัสดุที่ขอเบิกล่าช้าเป็นเวลานาน - รายการวัสดุที่เบิกมีความหลากหลายไม่มีการกำหนดมาตรฐานกลางที่ใช้ร่วมกัน - วัสดุที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ	- สร้างฐานข้อมูล และทำข้อกำหนดรายการวัสดุคงคลังให้มีความถูกต้องและปรับปรุงทุก 6 เดือนให้ทันสมัย - จัดทำระบบการเบิกวัสดุออนไลน์ ผ่านฐานข้อมูล เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกรหัสวัสดุ - ตัวอย่างฐานข้อมูลรายการวัสดุคงคลังได้ที่ <a href="http://demo.microx.co.th/erp/dsring/cu/">http://demo.microx.co.th/erp/dsring/cu/</a>	- ระยะเวลาในการเบิกวัสดุจนได้รับวัสดุ ลดลงตามที่กำหนด - ผู้รับบริการได้รับวัสดุที่เบิกตรงตามความต้องการ ร้อยละ 95	- สามารถจ่ายวัสดุให้กับผู้เบิกได้อย่างรวดเร็ว - ลดขั้นตอนและเอกสารต่างๆ ในการจัดซื้อวัสดุ - สามารถซื้อวัสดุได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ - มีฐานข้อมูลรายการวัสดุที่เป็นมาตรฐานกลางใช้ร่วมกัน
We are E-Rare books (รางวัลชมเชย)	IHC	หนังสือหายากมีลักษณะพิเศษ ยากแก่การจดจำ ตัวสะกดเป็นภาษาโบราณ และรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ ทำให้บางครั้งค้นหาเล่มที่ต้องการไม่พบ ใช้เวลาในการค้นหานั้น ต้องใช้เทคนิคการสืบค้นหลายรูปแบบ	รวบรวมรายชื่อทั้งหมดให้ปรากฏอยู่ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จัดประเภทของสิ่งพิมพ์ พร้อมแสดง URL ของหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ทุกรายชื่อ เพื่อสามารถคลิกเข้าไปสู่หน้าจอหนังสือเล่มที่ต้องการบนฐานข้อมูลห้องสมุดได้เลย โดยไม่ต้องเริ่มต้นการสืบค้นที่หน้าจอ OPAC เข้าใช้ที่ <a href="http://www.car.chula.ac.th/topic/หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์">http://www.car.chula.ac.th/topic/หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์</a>	- จัดทำเว็บเพจของโครงการ We are E-Rare books บนเว็บไซต์ - จัดทำรวมรายชื่อหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - การใช้งาน URL ที่เชื่อมโยงไปสู่หน้าจอ OPAC ในการสืบค้น มีความผิดพลาดไม่มากกว่าร้อยละ 10	- พัฒนาคุณภาพการให้บริการ collection หนังสือหายากของสำนักงานฯ - ใช้เป็นโอกาสในการทวนสอบความถูกต้องของไฟล์หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ ที่ดำเนินงานสะสมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550
D4U 1 : ชุดการปรับปรุงใน Circulation Module (รางวัลชมเชย)	ILR	เพื่อปรับปรุงระบบ Circulation Module ทั้งการทวงหนังสือแบบมี 2 ภาษา และปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้แสดงสถิติการใช้บริการยืม-คืนตามรูปแบบที่ต้องการ	- ปรับปรุงให้จดหมายทวงให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่ในฉบับเดียวกัน - ปรับปรุงเพิ่มเติมรหัสสมาชิกที่เป็นนิติและตารางระเบียบการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และทำคำแนะนำการใช้ งาน	- ผู้รับบริการชาวต่างประเทศสามารถ เข้าใจเนื้อหาในจดหมายทวง - ระบบห้องสมุดอัตโนมัติสามารถแสดงสถิติการใช้บริการยืม-คืนได้ครบถ้วน	- ห้องสมุดได้รับหนังสือคืน และเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการที่จะได้หมุนเวียนกันใช้หนังสือ - คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ในการเตรียมการบริการของทุกห้องสมุดในเครือข่ายฯ

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน*	ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ	วิธีการปรับปรุงงาน	ตัวชี้วัดโครงการ	ประโยชน์ที่ได้รับ
D4U 2 : FAQ (รางวัลชมเชย)	ILR	-ผู้ให้บริการสลับหมุนเวียนกันให้บริการและ มีประสบการณ์ในการให้บริการตอบคำถาม ไม่เท่ากัน /แหล่งข้อมูลและกลุ่มเป้าหมาย หลากหลาย - ไม่มีเครื่องมือรวบรวมคำถามที่ พบบ่อย และคำตอบที่เป็นมาตรฐาน	- รวบรวมคำถาม – เรียบเรียงคำตอบที่มีการใช้บ่อย - จัดทำเป็นคลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) โดยใช้ระบบ WordPress พร้อมทั้ง Upload ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดู ตัวอย่างได้คลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) ที่ <a href="http://faqcentrallibrary.wordpress.com/about">http://faqcentrallibrary.wordpress.com/about</a>	มีคลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) เป็น มาตรฐาน จำนวน 1 ระบบงาน	-มีคลังคำถามคำตอบ (FAQ) ผู้ให้บริการที่มีเป็นมาตรฐาน -ประหยัดเวลาในการให้คำแนะนำที่พบบ่อย - ผู้รับบริการ ได้รับคำตอบแบบสำเร็จรูปเพื่อค้นหา ข้อมูลที่สะดวกและเข้าถึงง่าย
TIC มีดี ต้องบอกต่อ (รางวัลชมเชย)	TIC	จำนวนผู้รับบริการลดลง ตั้งแต่ปี 2555-2557	-ประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักในวง กว้างมากยิ่งขึ้น โดยใช้ โปรแกรม e-mail marketing, กระดานการสนทนา และจัดทำจดหมายข่าว	จำนวนผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2558 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปีงบประมาณ 2557	-จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น -บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการ จัดทำสื่อเพื่อการตลาดประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
Collection Management (รางวัลดีเด่น)	CDA, IRM, IRL,ADM	-ขาดแคลนพื้นที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากร สารสนเทศซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สะดวก ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ -เพื่อจัดเรียงวิทยานิพนธ์สำหรับการบริการ เพียงระบบเดียวตามระบบตัวเลข (เดิม จัดเรียง 2 ระบบคือ เรียงตามตัวเลข และ ชื่อผู้แต่ง)	-สำรวจจำนวนวิทยานิพนธ์การศึกษา 2549 เป็นต้นไป และจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับการจัดเก็บ - ตัดแปลงชั้นวารสารเก่าเพื่อเก็บวิทยานิพนธ์ - ขนย้ายและจัดเรียงวิทยานิพนธ์ตามแผนงานที่กำหนด - ปรับปรุงข้อมูลสถานภาพวิทยานิพนธ์ ในระบบห้องสมุดและกายภาพให้ถูกต้องตรงกัน - รอต่าเนินการจำหน่ายวิทยานิพนธ์ฉบับซ้ำ - จัดทำนโยบายการจัดการทรัพยากรวิทยานิพนธ์	- มีพื้นที่สำหรับให้บริการตัวเล่ม วิทยานิพนธ์ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและ ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต) จากเดิม 9,163 เล่ม เพิ่มขึ้นเป็น 26,000 เล่ม - จัดระบบการเรียงวิทยานิพนธ์สำหรับ การให้บริการ จาก 2 ระบบให้เหลือเพียง 1 ระบบ	- มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บและให้บริการตัวเล่ม วิทยานิพนธ์ปีการศึกษาใหม่ๆ รวมทั้ง วิทยานิพนธ์ ที่จะเข้ามาในอนาคตเพิ่มขึ้น - พื้นที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการสืบค้น วิทยานิพนธ์ ไม่อึดอัด - ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงวิทยานิพนธ์ ได้สะดวกรวดเร็ว
Knowledge Sharing Platform (รางวัลดีเด่น)	CDL	โอกาส/เวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์ร่วมกัน ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ ศูนย์มีน้อย	พัฒนาระบบสำหรับการบันทึกข้อมูลผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่ เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	พัฒนาค้นหาความรู้ในการปฏิบัติงาน สารสนเทศ 1 ระบบงาน	มีคลังความรู้สำหรับเป็นแนวทางในการช่วย แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในศูนย์เครือข่ายฯ ได้ เป็นอย่างดี
ยื่นครบจบทันที (รางวัลชมเชย)	ADM	- ผู้เบิกเงินสวัสดิการต้องกรอกแบบฟอร์มที่มี ข้อมูลมากมาย -เกิดความผิดพลาด ในการขอเบิกเงิน สวัสดิการบ่อยครั้ง - การยื่นเอกสารเบิกแล้วต้องรอเวลาในการ ตรวจสอบเอกสาร	- จัดทำ e-Form แบบใบเบิกสามารถกรอกโดยผู้เบิก หรือ ให้ผู้ตรวจสอบเป็นผู้กรอก - กำหนดเป็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ระยะเวลาในการได้รับเงินสวัสดิการไม่ เกิน 10 นาทีเมื่อส่งหลักฐานขอเบิก - ความพึงพอใจของผู้เบิกเงินสวัสดิการ ร้อยละ 85	- ช่วยลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการกรอก เอกสารเบิกเงิน -บุคลากรได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลด้วยความ รวดเร็ว

\* รหัสหน่วยงาน : ADM=ฝ่ายบริหาร, CMD=ศูนย์พัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี, IIC=ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ, IHC=ศูนย์มรดกภูมิปัญญา, TIC=ศูนย์เอกสารประเทศไทย, IRM=ศูนย์จัดการทรัพยากรสารสนเทศ

CDA=ศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ, ILR=ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย, CDL=ศูนย์เครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล จุฬาฯ,