รายงานการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
สถาบันวิทยบริการ
ปีงบประมาณ 2546

รายงานการดำเนินงานการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ
ปีงบประมาณ 2546

สถาบันวิทยบริการมีพันธกิจที่จะบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่ความรู้ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย ด้วยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายให้สถาบันฯ เป็นขุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท สามารถสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมจุฬาฯ และสังคม อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับปณิธานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้สถาบันฯยังได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพตามมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน (CU-QA 84.3) โดยมีการจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพ แต่งตั้งบุคคลและคณะบุคคลเพื่อดำเนินงานประกันคุณภาพ มีการจัดทำเอกสารที่สอดคล้องกับข้อกำหนด รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถาบันฯ ให้ต่อเนื่องและยั่งยืน

การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการในปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545 - กันยายน 2546) ได้เน้นแนวทางตามนโยบายคุณภาพ ขอบเขต เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดระดับความสำเร็จได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังได้เน้นกิจกรรมการตรวจประเมินตนเอง การตรวจประเมินคุณภาพภายนอก รวมทั้งการเตรียมพร้อมรับการตรวจจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

นโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ คือ **พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ** โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ดังมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

1) เพื่อให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ
2) เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการและวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
3) เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพดำเนินไปด้วยความเสมอภาค กลมกลืน และครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน

4) เพื่อสร้างความร่วมมือและแลกเปลี่ยนแนวทางการประกันคุณภาพกับองค์กรอื่นๆ
5) เพื่อให้เกิดพัฒนาการและเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ระบบประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ สถาบันวิทยบริการได้ประกาศให้บุคลากรทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกันเพื่อการพัฒนาสถาบันฯ และได้ประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพให้สาธารณชนทราบ ตามประกาศสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2544

บุคคลและคณะกรรมการในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ

1. คณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับพันธกิจหลักของสถาบันวิทยบริการ ทบทวนการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ และทบทวนระบบประกันคุณภาพ

คณะกรรมการอำนวยการฯประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการเป็นประธานกรรมการ ผู้บริหารและหัวหน้าศูนย์/ฝ่ายต่างๆเป็นกรรมการ เลขานุการสถาบันวิทยบริการเป็นกรรมการและเลขานุการ และนางทิพวรรณ แซ่ตั้ง เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รวมจำนวน 17 คน

2. คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด มีการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ติดตามการดำเนินงานในระบบคุณภาพเพื่อให้มั่นใจในความต่อเนื่องและประสิทธิผลของระบบประกันคุณภาพ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

คณะกรรมการดำเนินงานฯประกอบด้วยคณะผู้บริหารสถาบันวิทยบริการเป็นที่ปรึกษา นางวงศ์สว่าง เชาว์ชุติ เป็นประธานกรรมการ นางสาวเรืองศรี จุลละจินดา เป็นรองประธานกรรมการ นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ เป็นกรรมการและเลขานุการ นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ บุคลากรสถาบันฯจากฝ่ายต่างๆเป็นกรรมการ รวมจำนวนคณะกรรมการ 28 คน

3. **ผู้จัดการระบบคุณภาพ** (Quality Management Representative – QMR) ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้นางวงศ์สว่าง เชาว์ชุติ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้จัดการระบบคุณภาพโดยมีหน้าที่ดังนี้

1) จัดตั้งระบบคุณภาพ นำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ และธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนด
2) รายงานผลการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ และคณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
3) ควบคุมดูแลสำนักงานประกันคุณภาพ (QA Office)

นอกจากนี้ยังได้มีการแต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ 2 คน คือ นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ และนางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการระบบคุณภาพ ดูแลระบบคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย และประสานงานกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันวิทยบริการ

4. **คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน** ประกอบด้วยบุคลากรประจำที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพภายใน มีหน้าที่ดังนี้

1) ทวนสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน (CU-QA 84.3)
2) บันทึกและติดตามผลการแก้ไขการให้บริการและสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
3) รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายในต่อผู้จัดการระบบคุณภาพ

คณะกรรมการชุดนี้มีจำนวน 21 คน ประกอบด้วยนางศุภลักษณ์ จันทรารักษ์ศรี เป็นประธานกรรมการ นางอำพร อักษร เป็นกรรมการและเลขานุการ นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ และบุคลากรของสถาบันวิทยบริการจำนวน 18 คน เป็นกรรมการ

5. **คณะกรรมการควบคุมดูแลผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด** ทำหน้าที่ตรวจสอบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้จัดการระบบคุณภาพ เพื่อพิจารณาและดำเนินการตามความเหมาะสม

คณะกรรมการควบคุมดูแลผลผลิตฯประกอบด้วยกรรมการ 10 คน มีนางอังคณา บุญเลิศ เป็นประธาน และนางสมร กรวิรัตน์ เป็นกรรมการและเลขานุการ

6. **คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพ** รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บุคลากรของสถาบันวิทยบริการได้รับทราบ เข้าใจและติดตามกิจกรรมอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชน และรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการต่อผู้จัดการระบบคุณภาพ

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ฯ มีจำนวน 7 คน มีนางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน เป็นประธานกรรมการ และนางสาววาทินี แซ่ลิ้ม เป็นกรรมการและเลขานุการ

7. **คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ทำหน้าที่แสวงหา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ โดยผ่านผู้จัดการระบบคุณภาพเพื่อพิจารณาและดำเนินการตามความเหมาะสม

คณะกรรมการศึกษาความต้องการฯ มีจำนวน 13 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ อาจารย์ ม.ล.สาวิกา อุณหนันท์ และผู้จัดการระบบคุณภาพเป็นที่ปรึกษา นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ เป็นประธาน นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ เป็นกรรมการและเลขานุการ และนายสมัย สาธิตพร เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

การเงินและงบประมาณ

สถาบันวิทยบริการได้พิจารณาจัดสรรงบประมาณในส่วนของสถาบันฯ และขอรับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถนำระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติได้ตามนโยบาย ดังข้อกำหนดที่ 4.5 ว่าด้วยการบริหารทรัพยากร การเงิน งบประมาณ และสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นจำนวนเงิน 385,720.00 บาท และได้มีการใช้งบประมาณไปทั้งสิ้นจำนวน 324,695.54 บาท ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

แหล่งงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	จำนวนเงินที่ได้รับจัดสรร	จำนวนเงินที่ใช้ไป	จำนวนเงินคงเหลือ
งบประมาณเงินนอกงบประมาณในส่วนสถาบัน –เงินทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร	168,100.00	107,115.54	60,984.46
งบประมาณสมทบจากมหาวิทยาลัยสนับสนุนกิจกรรมเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพ	56,800.00	56,800.00	-
งบประมาณสมทบการดำเนินงานประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2545 (จ่ายตามกิจกรรมประกันคุณภาพ)	160,820.00	160,780.00	40.00
รวมทิ้งสิ้น	385,720.00	324,695.54	61,024.46

การดำเนินงานประกันคุณภาพ

คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพฯ กำหนดให้มีการประชุมเดือนละหนึ่งครั้งเพื่อพิจารณาและทบทวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานประกันคุณภาพ และเพื่อให้มั่นใจในความต่อเนื่องและประสิทธิผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ การดำเนินงานในปีงบประมาณ 2546 เป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนงาน นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงแผนงานคุณภาพและการเตรียมพร้อมในการรับการตรวจประเมินภายนอกอีกด้วย

ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ 2546

กิจกรรม	2545			2546								
	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. สัมมนาสถาบัน เรื่อง “การประกันคุณภาพ” และจัดให้มีการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกายให้บุคลากร	✓											
2. นิทรรศการประกันคุณภาพ		✓										
3. สัมมนา เรื่อง “การตรวจสอบคุณภาพภายใน”		✓										
4. ศึกษา/สำรวจความพึงพอใจและวิจัย (Coverage Index) 2 เรื่อง		◄	►		✓							
5. ทบทวนการดำเนินงานประกันคุณภาพ (Management Review)			✓									
6. ตรวจสอบคุณภาพภายใน (2 ครั้ง)				◄	►			✓				
7. ศึกษาดูงานที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ						✓						
8. สัมมนาบุคลากร (มีการบรรยาย เรื่อง จุดคุณภาพ)						✓						
9. ประเมินคุณภาพภายใน (SAC) และรับการตรวจประเมิน							✓	✓				
10. ตรวจสอบผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด							✓					✓
11. อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แผนงานคุณภาพและดัชนีคุณภาพ”								✓				
12. จัดบรรยาย เรื่อง “การตรวจสอบคุณภาพอุดมศึกษา”									✓			
13. ประกาศใช้ แผนงานคุณภาพ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2										✓		
14. ต้อนรับ นำชม และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ	◄											►

การสัมมนาบุคลากรสถาบันฯ และการศึกษาดูงาน

สถาบันวิทยบริการจัดให้มีการสัมมนาบุคลากรทั้งสถาบันฯ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ กระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงหน้าที่และบทบาทของตนที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเห็นประโยชน์ของการมีระบบคุณภาพ รวมจำนวน 2 ครั้ง คือ

- 14 ตุลาคม 2545 : สัมมนาสถาบันฯ เรื่อง “การพัฒนาคน และพัฒนางานเพื่อการประกันคุณภาพ” มีการบรรยาย เรื่อง “ระบบประกันคุณภาพมีแล้วได้ประโยชน์จริงหรือ” โดย ดร.สมประสงค์ ศรีชัย และมีการบรรยาย เรื่อง “การดูแลสุขภาพกับการทำงาน” โดย ดร.วันชัย บุญรอด จากนั้นมีการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกายให้บุคลากรทุกคน
- 27-28 มีนาคม 2546 : สัมมนาสถาบันฯ ที่ P.M.Y. Beach Resort จังหวัดระยอง มีการบรรยายเรื่อง จุดคุณภาพ โดย ผศ.ประเสริฐ อัครประถมพงศ์

นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ พร้อมด้วยกรรมการ 5 ส จำนวนหนึ่งได้ไปเยี่ยมชมและศึกษาการดำเนินงานด้านคุณภาพของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2546 โดยได้ฟังการบรรยายสรุป แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและเยี่ยมชมการดำเนินงานของห้องสมุดและหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพด้านงานบริการ

การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ อยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพ ซึ่งนอกจากจะสื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กรให้ทราบและเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังมีภารกิจที่จะต้องประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชนอีกด้วย ในปีงบประมาณ 2546 นี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการประชุม 5 ครั้ง ดังมีรายละเอียดของกิจกรรมและผลงานต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. **การต้อนรับและนำชมกิจการประกันคุณภาพ**
   - 11 ตุลาคม 2545 : ต้อนรับ นำชม และบรรยายเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการให้บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาฯ
   - 17 มิถุนายน 2546 : ต้อนรับ นำชม และบรรยายเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการให้นิสิตนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ จำนวน 120 คน ตามโครงการของทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการจัดฝึกอบรมนิสิตนักศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา
   - 5 กันยายน 2546 : ต้อนรับ นำชม และบรรยายเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ให้นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลและผู้บริหาร จำนวน 150 คน ตามโครงการฝึกอบรมนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา

2. **การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ**
   2.1 จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อเผยแพร่ จำนวน 2,000 ฉบับ
   2.2 ออกจดหมายข่าวรายสามเดือน ชื่อ “คูก้า-คิวเอ สัมพันธ์ CU-CAR-QA Newsletter” จำนวน 5 ฉบับ และได้มอบให้บุคลากรในสถาบันฯ ทุกคน รวมทั้งเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสถาบันฯ
   2.3 ประชาสัมพันธ์ผ่านสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คลื่น FM101.5 MHz ในรายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ออกอากาศทุกวันเสาร์และอาทิตย์ เวลา 12.55-12.58 น. จำนวน 16 ครั้ง
   2.4 ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายภายในสถาบันวิทยบริการทุกเช้าก่อนเปิดทำการในวันจันทร์และวันศุกร์ที่ 1 และ 3 ของเดือน ยกเว้นเดือนที่มีการเปิดล่วงเวลา ระหว่าง 07.00-24.00 น.
   2.5 ดูแลและปรับปรุงเว็บเพจการประกันคุณภาพซึ่งเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของการดำเนินงานประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ
   2.6 จัดทำเสื้อยืดโปโล 25 ปี สถาบันวิทยบริการ จำนวน 200 ตัว มอบให้บุคลากรเพื่อใช้ในกิจกรรมของสถาบันฯในโอกาสต่างๆ

2.7 จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสถาบันฯ บริเวณชั้นล่าง

2.8 จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ในโอกาสที่สถาบันวิทยบริการได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิผลระบบประกันคุณภาพตามมาตรฐาน CU-QA-84.3 โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

(1) จัดนิทรรศการเพื่อแสดงประวัติความเป็นมา ขั้นตอน ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดทำการประกันคุณภาพ

(2) จัดงาน Happy Day ในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545

(3) จัดสัปดาห์ปลอดค่าปรับหนังสือ หรือ Happy Week ตั้งแต่วันที่ 18-23 พฤศจิกายน 2545

นอกจากนี้เพื่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพได้ไปบรรยาย เรื่อง การใช้ระบบประกันคุณภาพในการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2546 ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จัดโดยศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาเศรษฐศาสตร์ และผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการได้ร่วมเสวนา เรื่อง “ระบบประกันคุณภาพ” ทางสถานีวิทยุแห่งจุฬาฯ ในรายการ เครือข่ายสายตรงวิทยุสถาบัน เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2546 ระหว่างเวลา 12.30-13.00 น.

การตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการที่จะพัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพได้ส่งเสริมและพยายามเน้นกิจกรรมหลักสองประการ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการทุกเดือน เพื่อพิจารณา แก้ไข/ปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังได้ตอบคำถามและชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการให้ทราบทั่วกันทางบอร์ดประชาสัมพันธ์และเว็บเพจการประกันคุณภาพของสถาบันฯ

2. การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยคณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของสถาบันวิทยบริการที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ (ข้อกำหนดที่ 4.4.3) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ข้อกำหนดที่ 4.8.2.1)

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดนี้มีดังนี้

1. จัดการประชุมคณะกรรมการเพื่อปรึกษาหารือและวางแผนในการดำเนินงาน รวมทั้งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ให้กรรมการรวม 20 ครั้ง
2. ศึกษา/สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานการสำรวจ/รายงานการวิจัย พร้อมกับเผยแพร่ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว 2 เรื่อง คือ
   - รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage Index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษา : การปฐมนิเทศห้องสมุดดิจิตอล สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
   - รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage Index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษา : การประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ยังมีผลงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2546 และจัดทำต่อเนื่อง/คาบเกี่ยวไปจนถึงต้นปีงบประมาณ 2547 (มกราคม 2547) จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

1. การสำรวจ เรื่อง “ความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”
2. การสำรวจ เรื่อง “การรู้จักและการใช้บริการ (Awareness) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (เป็นการสำรวจครั้งที่ 2 ปี 2546)
3. การสำรวจ เรื่อง “การใช้/ไม่ใช้ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”
4. การสำรวจ เรื่อง “การประเมินการให้บริการของบุคลากร (Mystery Customer) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (เป็นการสำรวจครั้งที่ 2 ปี 2546)

ซึ่งผลการสำรวจทั้ง 4 เรื่องข้างต้น คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2547

การตรวจสอบคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้จัดการประชุมเพื่อพิจารณาและดำเนินการตามแผนงานเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพภายใน ดังนี้

1. จัดประชุมคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน จำนวน 6 ครั้ง
2. ร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 ถึง สิงหาคม 2546 รวม 6 ครั้ง
3. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การพัฒนาดัชนีวัดผลงาน (KPI/Balanced Scorecard) เพื่อติดตาม/ประเมินแผนดำเนินงานและแผนกลยุทธ์สู่เป้าหมายคุณภาพงานบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ" สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน วันที่ 20 พฤศจิกายน 2545
4. จัดประชุมเพื่อเตรียมการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 18 ฉบับ รวมจำนวนการประชุม 17 ครั้ง
5. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายใน จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 21 มกราคม ถึง 4 กุมภาพันธ์ 2546 รวม 11 วันทำการ เน้นการตรวจพื้นที่ของทุกศูนย์/ฝ่าย จำนวน 13 พื้นที่ โดยมีผู้ตรวจสอบจำนวน 20 คน และผู้ได้รับการตรวจสอบจำนวน 52 คน ผลของการตรวจสอบสรุปได้ ดังนี้

สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (non-compliance)	10	รายการ
ข้อสังเกต (observation)	10	รายการ
ข้อเสนอแนะ (suggestion)	25	รายการ
คำขอให้มีการแก้ไข (corrective action request : CAR)	20	รายการ

ครั้งที่ 2 ระหว่าง วันที่ 2 - 5 มิถุนายน 2546 รวม 4 วันทำการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ 13 พื้นที่เดิม โดยกลุ่มผู้ตรวจสอบชุดเดิมจำนวน 20 คน และผู้ได้รับการตรวจสอบจำนวน 60 คน ผลของการตรวจสอบสรุปได้ ดังนี้

สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (non - compliance)	-	รายการ
ข้อสังเกต (observation)	4	รายการ
ข้อเสนอแนะ (suggestion)	27	รายการ
คำขอให้มีการแก้ไข (corrective action request : CAR)	4	รายการ

การตรวจสอบคุณภาพภายในทั้ง 2 ครั้งได้ใช้วิธีการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างสร้างสรรค์และเกิดคุณภาพเพิ่มขึ้น ด้วยการให้ความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานและการปรับปรุงมาตรฐานเพื่อยกระดับเป้าหมายคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามที่ได้รับการอบรม โดยวิธีการตรวจสอบจะตรวจสอบตามพื้นที่ (ฝ่ายฯ) ไม่ใช่ตรวจสอบตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานดังปี 2545 กล่าวคือหากพื้นที่ใดเกี่ยวข้องกับคู่มือขั้นตอนใดๆ ก็รวมตรวจตามคู่มือขั้นตอนนั้นๆ ให้เสร็จสิ้นไปในแต่ละพื้นที่

การตรวจสอบงานการประเมินผลและการแก้ไขผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด

ในการควบคุมผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำผลงานหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจนั้น เป็นภารกิจของคณะกรรมการควบคุมดูแลผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่จะตรวจสอบ ติดตามจากผลการตรวจสอบคุณภาพภาพใน นับเป็นมาตรการหนึ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการควบคุมดูแลผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ได้มีการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานคุณภาพภายใน ประจำปี 2546 ดังนี้

1. จัดประชุมคณะกรรมการควบคุมดูแลผลผลิตฯ เพื่อวางแผนในการดำเนินงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ครั้ง ระหว่างวันที่ 12 มีนาคม 2546 – 10 กันยายน 2546

2. ดำเนินการตรวจสอบงาน ประเมินผลและแก้ไขผลผลิตหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดภายหลังจากการตรวจสอบคุณภาพภายในแล้วเสร็จ จำนวน 2 ครั้ง
   2.1 ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 9-20 เมษายน 2546 โดยดำเนินการตรวจตามผลสรุปจำนวนรายการและลักษณะที่ตรวจพบจากการตรวจสอบคุณภาพภายในครั้งที่ 1 ดังนี้

ข้อเสนอแนะ (suggestion)	25 รายการ
ข้อสังเกต (observation)	10 รายการ
สิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (non-compliance)	10 รายการ

   2.2 ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 17-23 กันยายน 2546 โดยดำเนินการตรวจตามผลสรุปจำนวนรายการและลักษณะที่ตรวจพบจากการตรวจสอบคุณภาพภายในครั้งที่ 2 ดังนี้

ข้อเสนอแนะ (suggestion)	27 รายการ
ข้อสังเกต (observation)	4 รายการ

3. จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ จำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ครั้งที่ 3/2546 วันที่ 19 พฤษภาคม 2546 สำหรับฉบับที่ 2 นั้นได้จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว กำลังรอเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

การตรวจประเมินคุณภาพภายใน

การที่สถาบันวิทยบริการได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิผลระบบประกันคุณภาพตามมาตรฐาน CU-QA 84.3 (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2) แล้วเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 นั้นนับว่าสถาบันฯได้ตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยได้สำเร็จ ในการพัฒนาให้หน่วยงานมีระบบประกันคุณภาพใช้ภายในปี พ.ศ.2545 เป็นระยะแรก สำหรับระยะที่สองนั้นมหาวิทยาลัยได้พัฒนาดัชนีและเกณฑ์การประเมินภายใน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน พร้อมกันนี้ได้สนับสนุนให้หน่วยงานประเมินคุณภาพภายในขององค์กร (Self Assessment Checklist-SAC) ตามคู่มือดัชนีและเกณฑ์มาตรฐานระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้พัฒนาขึ้นเป็นตัวชี้วัด 34 ตัว แต่ละตัวมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 7 ระดับ

เกณฑ์คุณภาพ 7 ระดับดังกล่าว มีวิธีการประเมิน/การวัดแตกต่างกันไปตามลักษณะของตัวชี้วัด และข้อมูล/หลักฐานที่ใช้ประกอบการตรวจประเมินหรือรายงานก็ต้องสอดคล้องกันและมีน้ำหนักลดหลั่นกันไปตามเกณฑ์คุณภาพ เช่น ระดับ 7 คือการมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ระดับ 6 คือการมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคเอเชีย ระดับ 5 คือมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ เป็นต้น

คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพได้จัดประชุมเพื่อศึกษาคู่มือดังกล่าว และได้ประเมินตนเองตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 ตัว พร้อมให้ข้อสรุปเกี่ยวกับจุดเด่น/ศักยภาพของหน่วยงาน จุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน และความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการประเมิน จากนั้นได้นำส่งผลการประเมินเพื่อขอรับการตรวจประเมินจากส่วนประกันคุณภาพ และได้รับการตรวจประเมินเมื่อวันที่ 28-29 พฤษภาคม 2546 จากคณะผู้ตรวจประเมินดังรายนามต่อไปนี้

1. ศ.นพ.สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ	หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน
2. ศ.ดร.กาญจนา ปราบพาล	ผู้ตรวจประเมิน
3. ผศ.ดร.ประนอม รอดคำดี	ผู้ตรวจประเมิน
4. ผศ.ดร.สุพงศ์ นิ่มกุลรัตน์	ผู้ตรวจประเมิน
5. นางปนัดดา มณีโรจน์	ผู้ตรวจประเมิน

สถาบันวิทยบริการได้รับรายงานผลการตรวจประเมิน (Self Assessment Report-SAR) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2546 โดยผลการตรวจประเมินตรงกับความเห็นของสถาบันวิทยบริการจำนวน 9 ตัวชี้วัด มีความเห็นแตกต่างจากสถาบันวิทยบริการจำนวน 3 ตัวชี้วัด นอกจากนี้คณะผู้ตรวจประเมินได้ทำการประเมินเพิ่มเติม 1 ตัวชี้วัด คือตัวชี้วัดที่ 27 (เสถียรภาพทางการเงิน) โดยผลการประเมินโดยเฉลี่ยของสถาบันฯ อยู่ในระดับ 6.15 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลำดับที่	ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ที่ประเมินตนเอง	เกณฑ์ที่กรรมการประเมิน
1.	CU-QA (1)	ปรัชญา/ปณิธาน/วัตถุประสงค์ขององค์กร	7	6
2.	CU-QA (2)	การกำหนดแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการ	7	7
3.	CU-QA (3)	ระบบคุณภาพขององค์กร	7	6
4.	CU-QA (24)	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership)	7	7
5.	CU-QA (25)	ระบบการบริหารบุคลากรสายสนับสนุน	7	7
6.	CU-QA (26)	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ	7	7
7.	CU-QA (28)	ระบบและกลไกตรวจสอบและ/หรือตรวจประเมินภายใน	5	5
8.	CU-QA (29)	ระบบและกลไกรองรับการตรวจประเมินภายนอก	6	5
9.	CU-QA (30)	ระบบการแก้ไขปรับปรุง และเฝ้าระวังที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง	5	5
10.	CU-QA (32)	การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	7	7
11.	CU-QA (33)	การกำหนดแผน เป้าหมาย และกิจกรรมเพื่อพัฒนาหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ	7	7
12.	CU-QA (34)	การเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรม/จรรยาบรรณ	4	4
13.	CU-QA (27)	เสถียรภาพทางการเงิน	-	7
			คะแนนเฉลี่ย 6.15	

การเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพขององค์กร จาก สมศ.

เมื่อสถาบันวิทยบริการได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายในเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ประชุมเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีการศึกษามาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ สมศ.จะใช้ตรวจประเมิน จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน/ข้อมูล ประกอบการตรวจประเมิน เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญบรรยายเรื่อง “การตรวจสอบคุณภาพอุดมศึกษา” เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2546 รวมทั้งส่งผู้จัดการระบบคุณภาพเข้าร่วมประชุมกับส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อรับคำชี้แจง และคำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับการเตรียมพร้อมเพื่อต้อนรับคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินจาก

สมศ.ในขณะเดียวกันก็ได้มีการเตรียมนำเสนอภาพรวมขององค์กรโดยจัดทำเป็นวีดิทัศน์ และนิทรรศการต้อนรับการตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการ ซึ่งกำหนดจะตรวจเยี่ยมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเดือนพฤศจิกายน 2546