

กิจกรรมประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2559

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้จัดกิจกรรมเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ สอนงตอบผู้ให้บริการในทุกด้าน ดังนี้

การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและวางระบบการควบคุมภายในของสำนักงานวิทยทรัพยากร

วันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและวางระบบการควบคุมภายในของสำนักงานวิทยทรัพยากร บรรยายโดย นายโกโคย ศรีรัตโนภาส ผู้อำนวยการศูนย์บริหารความเสี่ยง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้รับความรู้ เสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนร่วมพัฒนาแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานฯ ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ



ประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร

วันที่ 22 กันยายน 2559 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สนองตอบนโยบายของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงาน เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความคล่องตัว กระชับ รวดเร็ว โดยสนับสนุนให้บุคลากรทุกศูนย์/ฝ่ายรวมกลุ่มกันจัดทำ “โครงการพัฒนาคุณภาพงาน” มุ่งให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานใน

ความรับผิดชอบ ในหลักการของ “3 ลด” “3 เพิ่ม” กล่าวคือลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นคุณค่าในมุมมองของการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความพอใจ/ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงจัดประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงานขึ้น โดยในปี 2559 มีโครงการที่ส่งเข้าประกวดจำนวน 3 โครงการ คือ

1. โครงการโสตสโมสร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการโครงการ

1. ลดขั้นตอนการขอเปิดสื่อโสตทัศนจากเดิม 2 ขั้นตอน เหลือเพียง 1 ขั้นตอน และลดระยะเวลาในการให้บริการจาก 10-15 นาที เป็น 1-2 นาที
2. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการสื่อโสตฯ และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
3. ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศสื่อโสตทัศน ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการมากขึ้น
4. ให้บริการยืม-คืน ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แทนระบบมือ และสามารถรายงานสถิติได้ทันที ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น

2. โครงการตอบโต้ หายรู้ อยู่เห็น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการโครงการ

1. ปรับปรุงการจัดชั้น ขยายชั้นหนังสือ ให้ถูกต้องและสะดวกต่อการให้บริการ
2. ทราบสถานภาพหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุด สามารถแจ้งผู้ใช้บริการได้
3. ซ่อมบำรุงรักษาหนังสือที่ชำรุดให้มีสภาพดีและสามารถใช้งานได้
4. ได้ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
5. ได้แลกเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการทำงานร่วมกัน
6. สร้างความผูกพันและสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

3. โครงการจัดหนังสือส่งให้ทันใจผู้อ่าน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการโครงการ

1. สามารถลดความผิดพลาด และทวนสอบกระบวนการทำงาน ของบริการ Cataloging request ได้
2. ลดเวลาทำงานของทุกขั้นตอน เช่น
 - การนำส่งใบขอรับบริการจากเดิมมีกำหนดส่งเป็นรอบวันละ 1 รอบ ระบบใหม่ผู้รับบริการส่งคำขอได้ตลอด 24 ชม.ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถ login เข้าระบบได้ทุกเมื่อที่ต้องการ
 - ผู้ปฏิบัติงานหยิบตัวเล่มจะต้อง print email แต่ละฉบับ ระบบใหม่ได้เป็นรายการรวมของแต่ละวันที่มีผู้ขอมา
 - การจัดเรียงหนังสือรอผู้รับบริการ จากเดิมพิมพ์ชื่อผู้รับบริการที่ละรายการและนำไปสอดในตัวเล่มรอผู้รับบริการมารับตัวเล่ม ระบบใหม่สามารถพิมพ์ทุกอย่างออกจากระบบ
 - การแจ้งผู้รับบริการจากเดิมต้องสร้าง email ด้วยตนเองเพื่อแจ้งให้มารับหนังสือที่ต้องการทีละฉบับ

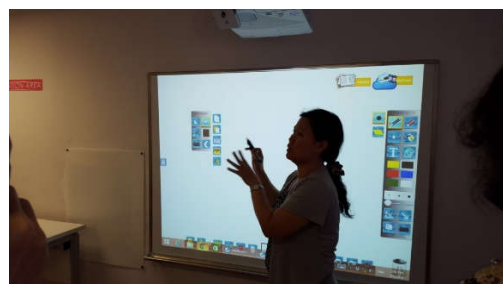
3. ได้แนวทางการปฏิบัติงาน และลำดับในกระบวนการที่ชัดเจน
4. ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับหนังสือที่ต้องการได้เร็วและถูกต้อง

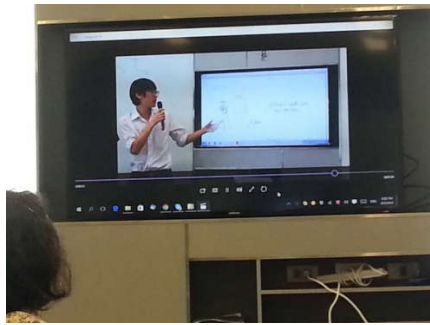


การศึกษาคุณภาพผลงานโครงการที่ได้รับรางวัลจากการประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ในงานมหกรรมคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2558

การจัดกิจกรรมศึกษาคุณภาพผลงานโครงการที่ได้รับรางวัลจากการประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ในงานมหกรรมคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรสำนักงานฯ ได้รับความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผ่านการศึกษาคุณภาพ โดยได้ศึกษาคุณภาพโครงการที่ได้รับรางวัลจำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ iScale & iDesign Workspace User Friendly ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดำเนินงานวันที่ 5 ก.พ.59

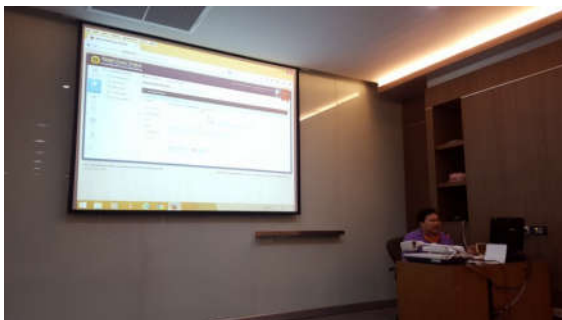




2. โครงการผู้นำแห่งการบอกพิกัดหนังสือด้วย iBeacon ของศูนย์หนังสือจุฬาฯ ดุงานวันที่ 9 ก.พ. 59



3. โครงการพัฒนาระบบการแจ้งซ่อมและบริหารข้อมูลงานซ่อมบำรุง ของคณะเศรษฐศาสตร์ ดุงานวันที่ 12 ก.พ.59



4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour ของสถาบันภาษา ดุงานวันที่ 16 ก.พ. 2559

