

โครงการพัฒนาคุณภาพงาน ประจำปี 2559
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงาน เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความคล่องตัว กระชับ รวดเร็ว โดยสนับสนุนให้บุคลากรทุกศูนย์/ฝ่ายรวมกลุ่มกันจัดทำ “โครงการพัฒนาคุณภาพงาน” มุ่งให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานในความรับผิดชอบ ในหลักการของ “3 ลด” “3 เพิ่ม” กล่าวคือลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นคุณค่าในมุมมองของการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความพอใจ/ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงานขึ้น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กร พัฒนางาน และพัฒนาคน เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการดียิ่งขึ้นไป

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน
2. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร เห็นความสำคัญ และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้เรียนรู้และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อส่งเข้าร่วมประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ตามแผนงานและกำหนดการของสำนักงานวิทยทรัพยากร

3. ผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ ทั้งระดับปฏิบัติการและวิชาชีพ

4. ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร

5. วันที่ดำเนินงานโครงการ

1. ส่งใบงานใบงานวิเคราะห์และคัดเลือกปัญหา/โอกาสพัฒนา วันที่ 15 มีนาคม 2559
2. ส่งใบงานสรุปผลงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน วันที่ 15 กันยายน 2559
3. นำเสนอโครงการ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ วันที่ 22 กันยายน 2559

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานวิทยทรัพยากร นำความรู้ที่ได้มาเป็นเครื่องมือสร้างแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดประสิทธิผลแก่องค์กร
2. บุคลากรเห็นความสำคัญ และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง
3. เป็นรากฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การนำเสนอโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร

วันที่ 22 กันยายน 2559 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ จัดให้มีการนำเสนอโครงการพัฒนาคุณภาพงานขึ้น โดยในปี 2559 มีโครงการที่ส่งเข้าประกวดจำนวน 3 โครงการ คือ

1. โครงการโสตสโมสร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการโครงการ

1. ลดขั้นตอนการขอเบิกสื่อโสตทัศนจากเดิม 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. สร้างความผูกพันและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

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 ระบบใหม่ได้เป็นรายการรวมของแต่ วันที่มีผู้ขอมา

- การจัดเรียงหนังสือรอผู้รับบริการ จากเดิมพิมพ์ชื่อผู้รับบริการที่ละรายการและนำไปสอดในตัวเล่มรอผู้รับบริการมารับตัวเล่ม ระบบใหม่สามารถพิมพ์ทุกอย่างออกจากระบบ
 - การแจ้งผู้รับบริการจากเดิมต้องสร้าง email ด้วยตนเองเพื่อแจ้งให้มารับหนังสือที่ต้องการที่ละฉบับ
3. ได้แนวทางการปฏิบัติงาน และลำดับในกระบวนการงานที่ชัดเจน
 4. ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับหนังสือที่ต้องการได้เร็วและถูกต้อง



การนำเสนอ
ผลการดำเนินโครงการ
พัฒนาคุณภาพงาน
ประจำปี 2559

วันที่ 22 กันยายน 2559
เวลา 14.00-16.00 น.
ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 3

