

รายงานประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ 2551



สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานประกันคุณภาพ
ปีงบประมาณ 2551

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

အထွေထွေ အချက်အလက်
အချက်အလက် အချက်အလက်
အချက်အလက် အချက်အလက်
၂၃ / ဂ.ပ. / ၅၃

คำนำ

การประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายคุณภาพ คือ “พัฒนางานบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ” รายงานประกันคุณภาพ ปี 2551 ของสถาบันฯ ฉบับนี้เป็นหลักฐานการดำเนินงานที่ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน การวางแผนงานสำหรับปีต่อไป รวมทั้ง ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

งานประกันคุณภาพของสถาบันที่สามารถดำเนินงานมาได้อย่างต่อเนื่องนี้ เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพร่วมกันทั่วทั้งองค์กร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

กุมภาพันธ์ 2552

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)	1
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน	9
1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน	11
1.2 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน	13
1.3 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	14
1.4 ทรัพยากร การให้บริการที่มี และจำนวนผลผลิต	16
1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน	19
บทที่ 2 แผนและการดำเนินการตามแผนการบริหารคุณภาพและความเสี่ยงของหน่วยงาน	23
2.1 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2551 พร้อมผล การดำเนินการ	25
2.2 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ	26
2.3 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อนการพัฒนา คุณภาพ	33
2.4 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์	34
บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์	41
3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	43
3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ	88
3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด	95
บทที่ 4 แผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป	101
4.1 สรุปประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการดำเนินงาน	103
4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากหน่วยงาน ภายในและภายนอก	103
4.3 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป	106
4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการพัฒนาปรับปรุง มาตรฐานองค์ประกอบ และตัวชี้วัด	120
4.5 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผล ความจำเป็น	122

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย	125
5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย (จากมาตรฐาน ตัวชี้วัด และการตรวจติดตาม อื่นๆ)	127
5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน (ตัวชี้วัด คำอธิบาย วิธีการเก็บ หน่วยนับ ฯ)	127
5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม (ระบบและวิธีการ บุคลากร การสื่อสาร การรายงานผล การให้คำแนะนำ)	128
5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย	129
รายการอ้างอิง	131
ภาคผนวก	
♥ คำสั่งแต่งตั้ง	135
♥ รายงานการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ	143
♥ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ	149
♥ สรุปผลการดำเนินงานรับฟังความคิดเห็น สถาบันวิทยบริการ" ประจำปีงบประมาณ 2551	151
♥ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การตรวจคุณภาพภายใน" ภายใต้แนวคิด PQRS : Diagnosis & Development Program (DD Program)"	155
♥ สรุปแบบประเมินผลศึกษาดูงานและเยี่ยมชม "กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน" ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	157
♥ สรุปแบบประเมินผลการบรรยายทางวิชาการ เรื่อง "การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ"	163
♥ สรุปแบบประเมินผลการดูงานเรื่อง "การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง"	171
♥ สรุปกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2551	177
♥ ผู้ที่ได้รับรางวัลดาวเด่น 5ส ประจำปี 2551	181
♥ สรุปการประเมินผลการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 9	183
♥ สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ประจำปี 2551	187

การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2551 ขอสรุปผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันฯ เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ตาม SD-QAO-08 เพื่อเป็นการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ

สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการได้รายงานผลการดำเนินงานของ สถาบันฯ ดังนี้

1.1 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/ศูนย์ตามดัชนีวัดความสำเร็จ มีผลการปฏิบัติงานที่ได้สูงกว่าแผนร้อยละ 150 และต่ำกว่าแผนร้อยละ 50 ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้สูงกว่าแผนร้อยละ 150

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ	คน	20	63	315
	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ - งบประมาณ	เล่ม	1,400	2,188	156.29
	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ - งบรายได้ สนม.	เล่ม	1,900	3,089	162.58
	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ - งบประมาณ	ฐาน	1	2	200
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	การจัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ / งานวิจัย (CUIR)	รายการ	2,000	3,452	172.60
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ครั้ง	14,200,000	23,727,871	167.10
	จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	4,000,000	6,672,340	166.81
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ	ราย	35,000	61,563	175.89
	บริการตอบคำถาม	ราย	40,000	67,288	168.22
	บริการส่งเสริมการใช้กิจกรรมประชาสัมพันธ์	ครั้ง	100	165	165.00
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง (Document Delivery)	เล่ม	950	1,672	176.00
	จำนวนหนังสือเอกสารที่มีการยืมสำเนา	รายการ	1,000	1,873	187.30
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล	ครั้ง	60	93	155.00

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	จำนวนสื่อโสตทัศนที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	720	1,603	222.64
โครงการ CU-GDLN	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	48	107	222.92
	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	96	227.5	236.98

ผลการปฏิบัติงานที่ได้ต่ำกว่าแผนร้อยละ 50

ฝ่าย/ศูนย์	รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
				จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนผู้ศึกษา/ดูงานที่ศูนย์โสตฯ	ราย	150	61	40.67
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	จำนวนการใช้สื่อโสตทัศน	ชิ้น	22,000	9,227	41.94
สำนักงานเลขานุการ	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชม ดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	96	41	42.71

1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดองค์กร ตัวชี้วัดองค์กรมี 4 มุมมอง 13 รายการ 18 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานน้อยกว่าแผน 4 รายการ 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

รายการ / ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงาน	
			จำนวน	ร้อยละ
มุมมองการแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอสมบูรณ์ - พัฒนาฐานข้อมูลประชาคมจุฬาฯ ตัวชี้วัด : จำนวนนักวิจัยที่อยู่ในระบบ	รายการ	500	438	87.60
- แปลงหนังสือหายากเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัวชี้วัด : จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	300	272	90.67
มุมมองพัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ - ขยายบริการอ้างอิงเสมือน ตัวชี้วัด : จำนวนครั้งในการสาธิตออนไลน์	ครั้ง	50	42	84.00
- Single Search System ตัวชี้วัด : จำนวนการเข้าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	ครั้ง	2,000	(ไม่ปรากฏผลการดำเนินงานเนื่องจากปัญหาการพัฒนา ระบบ)	

1.3 ผลการใช้จ่ายเงินของสถาบันวิทยบริการ

ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ 2551 ของสถาบันฯ มีดังนี้

แหล่งงบประมาณ	งบประมาณ 2551 ที่ใช้ไป	
	(ข้อมูลที่ไม่รวมรายการกันเงินเหลือมีปี)	(ข้อมูลที่รวมรายการกันเงินเหลือมีปี)
แผ่นดิน	ร้อยละ 44.34 * (14,535,762.33 บาท)	ร้อยละ 44.40 * (14,570,019.33 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 92.28 (27,278,231.01 บาท)	ร้อยละ 92.76 (29,251,240.30 บาท)
เงินรายได้ในส่วนของสถาบันฯ	ร้อยละ 75.79 (31,212,120.67 บาท)	ร้อยละ 76.29 (32,080,368.17 บาท)
รวม	73,026,114.01 บาท	75,901,627.80 บาท

*งบประมาณแผ่นดินไม่รวมรายจ่ายงบบุคลากร

2. ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็น เพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจาก กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนคำติชมต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2551 ดังนี้

2.1 จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 233 ราย ความคิดเห็นจากช่องทางรับความคิดเห็นมีดังนี้

2.1.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล้องรับความคิดเห็น) จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 102 ราย สรุปข้อมูลความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 (1 = ควรปรับปรุง, 2 = พอใช้, 3 = ดีมาก) ดังนี้

- ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 2.43
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.70
- ด้านการบริการ: ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.69
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.84

2.1.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 50 ราย

2.1.3 จาก OPAC มีผู้แสดงความคิดเห็น 10 ราย

2.1.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 2 ราย

2.1.5 เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น 68 ราย

2.1.6 เสียงผู้การพัฒนาและสร้างสรรค์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 1 ราย

2.2 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 81 ราย

2.3 สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 66 ครั้ง

2.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ โดย แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ระหว่าง วันที่ 7 กรกฎาคม – 2 สิงหาคม 2551 จำนวน 700 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 590 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00

3. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้เป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวประกอบไปด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

- คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ มีดังนี้

3.1 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวน การดำเนินงาน จำนวน 8 ครั้ง

3.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

3.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 2 ครั้ง คือ

3.3.1 วันที่ 25 – 26 มิถุนายน 2551 อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การตรวจคุณภาพภายใน ภายใต้แนวคิด PQRS : Diagnosis & Development Program (DD Program)"

3.3.2 วันที่ 5 กันยายน 2551 จัดบรรยายทางวิชาการ "การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ"

3.4 การต้อนรับผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการเยี่ยมชมด้าน 5 ส จากหน่วยงานภายนอก

3.4.1 วันที่ 22 ตุลาคม 2551 ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เยี่ยมชมสถาบันฯ โดยมีผู้อำนวยการ และคณะผู้บริหารของสถาบันฯ ให้การต้อนรับ ซึ่งในการเยี่ยมชมครั้งนี้ผู้อำนวยการได้นำเสนอกิจกรรม จุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางพัฒนาสถาบันฯ หลังจากนั้นได้เยี่ยมชม

พื้นที่ต่างๆ ในสถาบันฯ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล CU-GDLN ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ห้องสมุดดนตรีไทย และชมการสาธิตบริการอ้างอิงเสมือน

3.4.2 วันที่ 8 พฤษภาคม 2551 คณะกรรมการ 5 ส คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เยี่ยมชมศึกษาดูงาน 5 ส ที่สถาบันวิทยบริการ

3.5 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของสถาบันฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยสถาบันฯ ได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2551 ในภาพรวมดังนี้ สถาบันฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นได้บ่อย (ระดับ ข1) ในด้านของบุคลากร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน และอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.6 การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ โดยใช้การแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 16 – 20 มิถุนายน 2551 จำนวน 125 ชุด ให้กับบุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ยกเว้นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ได้รับกลับคืนมา 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.80 ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันฯ มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) หรือร้อยละ 68.60 มีความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) หรือร้อยละ 70.80 และมีความพึงพอใจในการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ ของสถาบันฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) หรือร้อยละ 70.40

3.7 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 9 วันที่ 27 มีนาคม 2551 ตั้งแต่เวลา 8.00 – 17.00 น. ณ ห้องโถงกลาง ชั้น 1 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน และเยี่ยมชมพื้นที่ในวันที่ 9 เมษายน 2551 สรุปผลพื้นที่ดีเด่นดังนี้

รางวัลที่ 1	โซนสีน้ำเงิน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
รางวัลที่ 2	โซนสีชมพู	ฝ่ายระบบสารสนเทศ
รางวัลที่ 3	โซนสีเขียวอ่อน	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย

และมีข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดหาพื้นที่กลางสำหรับครุภัณฑ์จำหน่ายออก การจัดหาเครื่องทำลายเอกสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดประกวดเฉพาะพื้นที่ในกิจกรรม 5 ส เป็นต้น

3.8 การจัดประกวดรางวัลคุณภาพ สถาบันฯ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้มีการจัดกิจกรรม “ค้นหาบุคคลคุณภาพ” ขึ้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจัดขึ้นระหว่างวันที่ 5 – 28 มีนาคม 2551 ซึ่งบุคคลคุณภาพประจำปี 2551 คือ

นางอังคณา บุญเลิศ และเห็นควรให้เสนอผู้ที่เป็นบุคคลคุณภาพเป็นบุคลากรดีเด่นของ สถาบันฯ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.9 ศึกษาดูงานนอกสถานที่ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพและ 5 ส จำนวน 2 ครั้ง คือ

3.9.1 วันที่ 29 สิงหาคม 2551 ดูงานเรื่อง "5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงาน อย่างมีประสิทธิภาพ" ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

3.9.2 วันที่ 26 กันยายน 2551 ดูงานเรื่อง "การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและ การบริหารความเสี่ยง" ที่วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

3.10 ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM เอกสารในระบบประกันคุณภาพได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ยกเลิก จำนวน 26 รายการ โดยได้มีการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับในสำนักงานประกันคุณภาพ และนำเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.10.1 เอกสารที่ปรับปรุงแก้ไข 27 รายการ

PM-4.4.3	PM-4.5.2-1	PM-4.5.3.3	PM-4.7.1-1	PM-4.7.1-2
PM-4.7.1-7	PM-4.8.4	F-CIR-01	F-CIR-02	F-CIR-22
F-CIR-23	F-QAO-01	F-QAO-02	F-QAO-03	F-QAO-04
F-QAO-17	F-QAO-18	F-RS-13	F-RS-14	F-RS-28
F-RSS-08	SD-QAO-01	SD-QAO-02	SD-QAO-03	SD-QAO-08
WI-4.5.2-SO-01	WI-4.6-QAO-03			

3.10.2 เอกสารที่ขอยกเลิก 8 รายการ

F-ACQ-08	F-CIR-03	F-CIR-07	F-CIR-08	F-CIR-19
F-CIR-21	F-CIR-24	SD-RS-23		

4. ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบันวิทยบริการประจำปีงบประมาณ 2551 ระหว่างวันที่ 22 - 25 กรกฎาคม 2551 โดยในการตรวจสอบครั้งนี้ แบ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าฝ่าย และลงพื้นที่ทั้งหมด 11 หน่วยงาน มีคำถามทั้งสิ้น 76 คำถาม ผลการตรวจสอบโดยสรุปปรากฏว่ามีบันทึกสิ่งที่สังเกตพบ หรือ Finding จำนวน 8 ฉบับ

4.1 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสอดคล้อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 4 ฉบับ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.1 ควรมีการตรวจสอบข้อมูลบาร์โค้ดของหนังสือที่บันทึกลงใน RFID

- 4.1.2 ไม่ควรมีข่าวกิจกรรมที่ผ่านไปแล้วปรากฏอยู่บนจอพลาสมา
- 4.1.3 ควรมีบุคลากรประจำที่จะทำหน้าที่บริหารจัดการหอศิลป์วิทยานิพนธ์
- 4.1.4 ควรมีบริการวิทยานิพนธ์เร่งด่วนอยู่ภายในห้องวิทยานิพนธ์

4.2 จุดเด่นที่ควรแก่การชื่นชม 1 เรื่อง คือ บุคลากรตำแหน่งนักการภารโรงได้รับการเพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่ง

5. การติดตามผลและการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านมา ได้มีข้อเสนอแนะในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ปีงบประมาณ 2550 ดังนี้

5.1 ด้านความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน ได้ดำเนินการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เสร็จสิ้นแล้วในปีงบประมาณ 2551

5.2 ด้านบริการสารสนเทศ ได้มีการขยายบริการนำส่งเอกสาร และติดตั้งเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ บริการตลอด 24 ชั่วโมง เสร็จสิ้นแล้วในปีงบประมาณ 2551 ส่วนการขยายพื้นที่ให้บริการนอกเวลาราชการกรณีพิเศษถึงเที่ยงคืน เนื่องจากมีการเปิดพื้นที่ให้บริการอ่านหนังสือแก่นิสิตจุฬาฯ ที่อาคารจามจุรี 9 สถาบันฯ จึงทดลองงดการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการกรณีพิเศษถึงเที่ยงคืนไประยะหนึ่ง สำหรับการพัฒนารูปแบบการให้บริการ Single Search System ยังไม่มีการให้บริการเนื่องจากปัญหาในการพัฒนาระบบ

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ

6.1 ด้านการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ควรมีการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดในลักษณะที่ทำทนาย โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเป็นสำคัญ ส่วนผลการดำเนินงานในเรื่อง ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรนั้น เนื่องจากผลการดำเนินงานอยู่ในระดับร้อยละ 55 จึงเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการถ่ายทอดความรู้ นอกเหนือจากการเขียนรายงานตาม PM และควรพัฒนาเป็น KM (Knowledge Management) ของสถาบันฯ ต่อไป

6.2 ด้านการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรมีการปรับวิธีการเก็บข้อมูลและแบบสอบถามใหม่เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริการของสถาบันฯ

6.3 ด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันฯ มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินและแผนการตรวจสอบคุณภาพภายในระยะ 3 ปี แต่ยังไม่มีการพัฒนาคุณภาพโดยรวมในระยะ 3 ปี จึงควรจัดให้มีการทำแผนพัฒนาคุณภาพควบคู่กับการทำแผนพัฒนาสถาบันฯ เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

6.4 ด้านการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน การเก็บรวบรวมข้อมูลของ สถาบันฯ เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพภายในบางตัวชี้วัด ยังขาดความสม่ำเสมอ และความชัดเจนในการตีความ หรือแปลความหมายข้อมูล เช่น การบริหารจัดการ (Incident Report) จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ - ร้องเรียน จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/ปี

7. ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

สถาบันฯ มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดองค์กร ตัวชี้วัดความสำเร็จ และตัวชี้วัดความเสี่ยงไว้ที่งานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการ เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ สมบูรณ์ของสถาบันฯ และรองรับการบริหารงานด้านต่างๆ รวมทั้งการบริหารคุณภาพของสถาบันฯ

บทที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบันของหน่วยงาน

- 1.1 ประวัติและโครงสร้างของหน่วยงาน
- 1.2 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน
- 1.3 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- 1.4 ทรัพยากร การให้บริการที่มี และจำนวนผลผลิต
- 1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน



1.1 ประวัติ และโครงสร้างหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมา

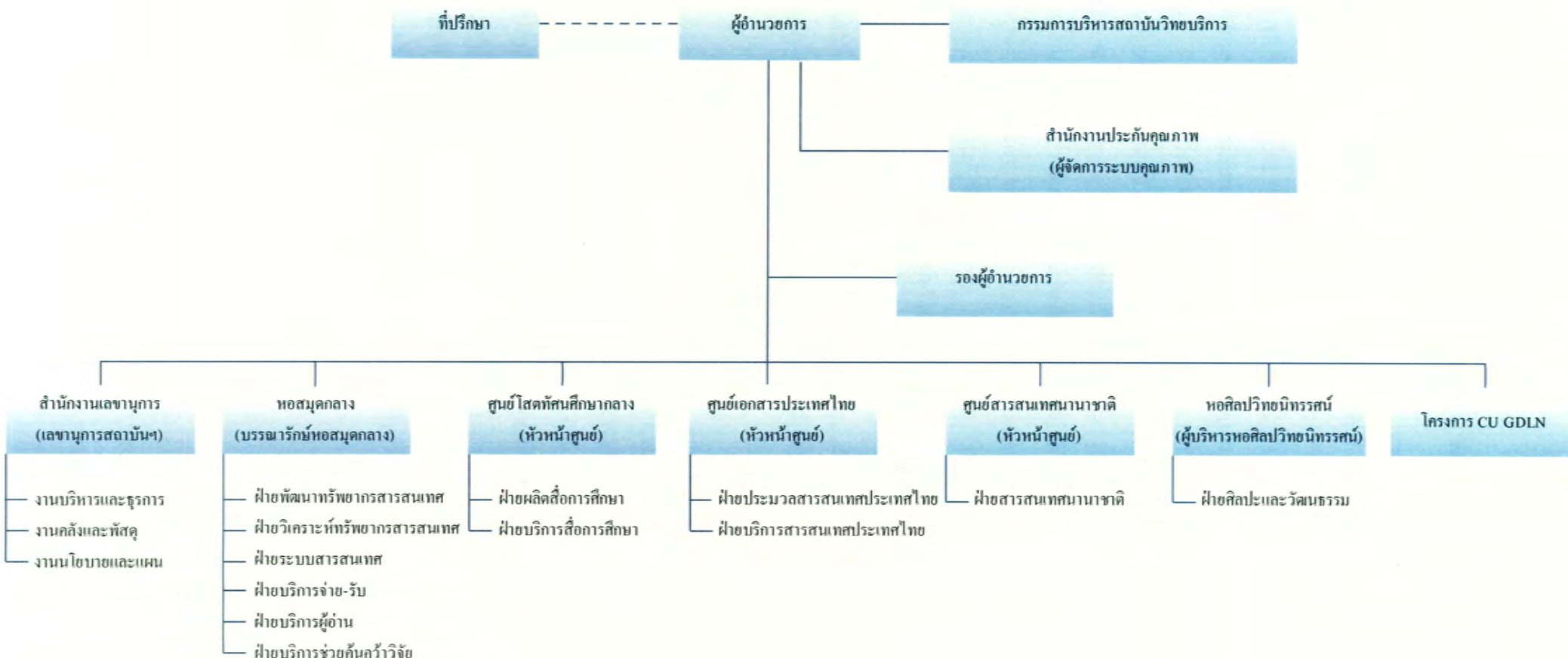
สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และ ศูนย์เอกสารประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 และเริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2525 ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการประกอบด้วย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

สถาบันวิทยบริการมีภารกิจสำคัญ ในการเป็นแม่ข่ายงานสารสนเทศของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) ซึ่งให้บริการอาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะ/สถาบันทุกแห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีข้อมูลมากกว่า 1,000,000 รายการ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างๆ นับเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย และตั้งแต่ปี 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 และมีที่ปรึกษาของผู้บริหารทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการได้แต่งตั้งผู้จัดการระบบคุณภาพ เพื่อเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพ (QMR : Quality Management Representative) ในการกำกับดูแลให้มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสถาบันฯ และมหาวิทยาลัย

โครงสร้างองค์กร สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



1.2 วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

ภารกิจของสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการมีภารกิจหลักในการบริการสารสนเทศ และสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสังคม นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการโดยจัดอบรม เผยแพร่ความรู้ทางด้านบริการสารสนเทศ การผลิตสื่อ และส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

1.3 แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

แผนกลยุทธ์ สถาบันวิทยบริการ ปี พ.ศ. 2551

วิสัยทัศน์

สถาบันวิทยบริการเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่มีมาตรฐานสามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่ องค์ความรู้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

นโยบาย 5 ด้าน

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

กลยุทธ์

1.1 จัดทำ รวบรวม ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนิสิต ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.1 แสวงหาความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	4.1 จัดกิจกรรมด้านการแสดงนิทรรศการ ศิลปะการแสดง การแสดงดนตรี และการสัมมนาทางวิชาการของศิลปิน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ	5.1 จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ ด้านการบริหารจัดการห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสร้างฐานข้อมูลและเทคโนโลยีทางการศึกษา
1.2 พัฒนาค้นคว้าปัญหาจุฬาฯ	2.2 พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่	3.2 พัฒนาระบบกายภาพและระบบรักษาความปลอดภัย	4.2 จัดกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม แก่นิสิต ในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง	5.2 บริการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบห้องสมุด/ศูนย์การเรียนรู้
1.3 เชื่อมประสานและชี้แหล่งอ้างอิงผลงานวิชาการ	2.3 สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.3 ดำเนินการระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.3 จัดกิจกรรมเสริมสร้างศิลปวัฒนธรรม แก่นิสิต ในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง	
1.4 สร้างระบบจัดเก็บและค้นคืนองค์ความรู้ของประชาคมวิชาการ	2.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเผยแพร่และให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งการเรียนการสอนทางไกล	3.4 สร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร	4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาคมจุฬาฯ ได้เกิดสุนทรีย์ในงานศิลปะผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)	
	2.5 เสริมสร้างทักษะการเข้าถึง และสืบค้นสารสนเทศ บนเครือข่ายทั้งในและนอกจุฬาฯ	3.5 พัฒนาคณาจารย์ให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.4 ส่งเสริมรักษา หนังสือหายากซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ	
		3.6 วางแผนการบริหารจัดการอัตรากำลัง		

แผนที่กลยุทธ์ สถาบันวิทยบริการ (CAR Strategy Map) ประจำปี 2551

วิสัยทัศน์: ชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมและสังคม

พันธกิจ: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

การแสวงหาทรัพยากร ให้เพียบพร้อมสมบูรณ์

การสร้างมิตร
ห้องสมุด

ฐานข้อมูล
ประชาคมวิชาการ

คลังปัญญาCUIR

หนังสือหายาก
อิเล็กทรอนิกส์

พัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ

ขยายบริการนำส่ง
เอกสาร

บริการอ้างอิง
เสมือน

Single search
system

การหารายได้สนับสนุน

การหาทุน

การพัฒนาองค์กร

การพัฒนาความรู้
ความสามารถ

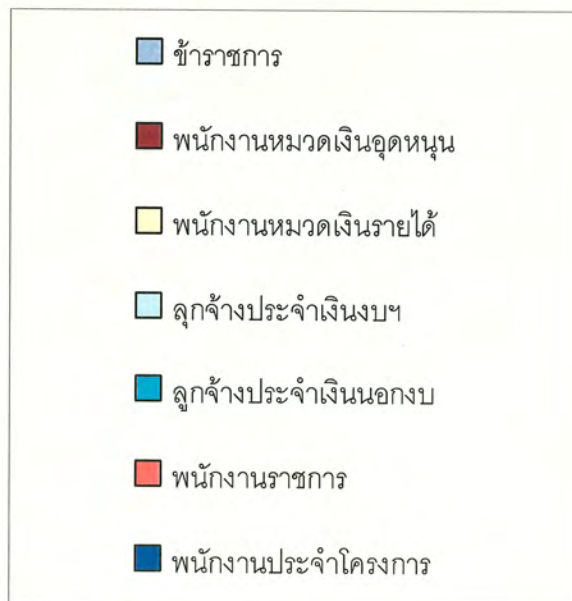
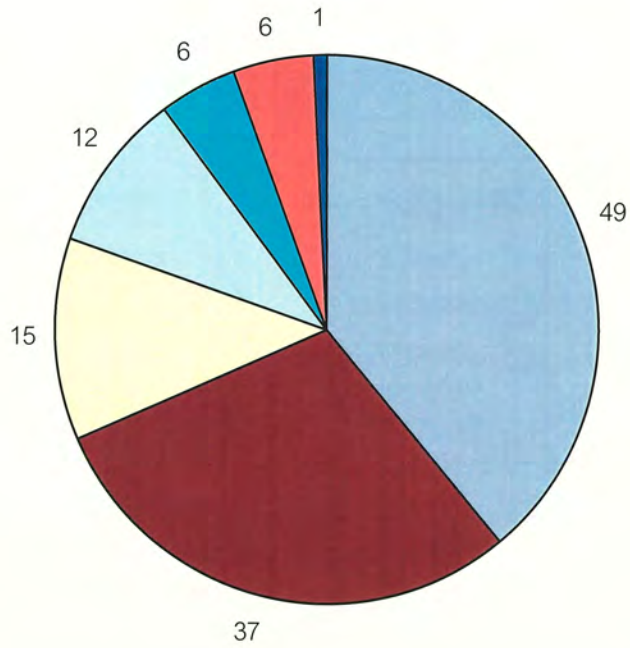
ระบบบริหารงานบุคคล
อิเล็กทรอนิกส์

พัฒนาระบบกายภาพและ
รักษาความปลอดภัย

การบริหารทรัพยากร
บุคคล

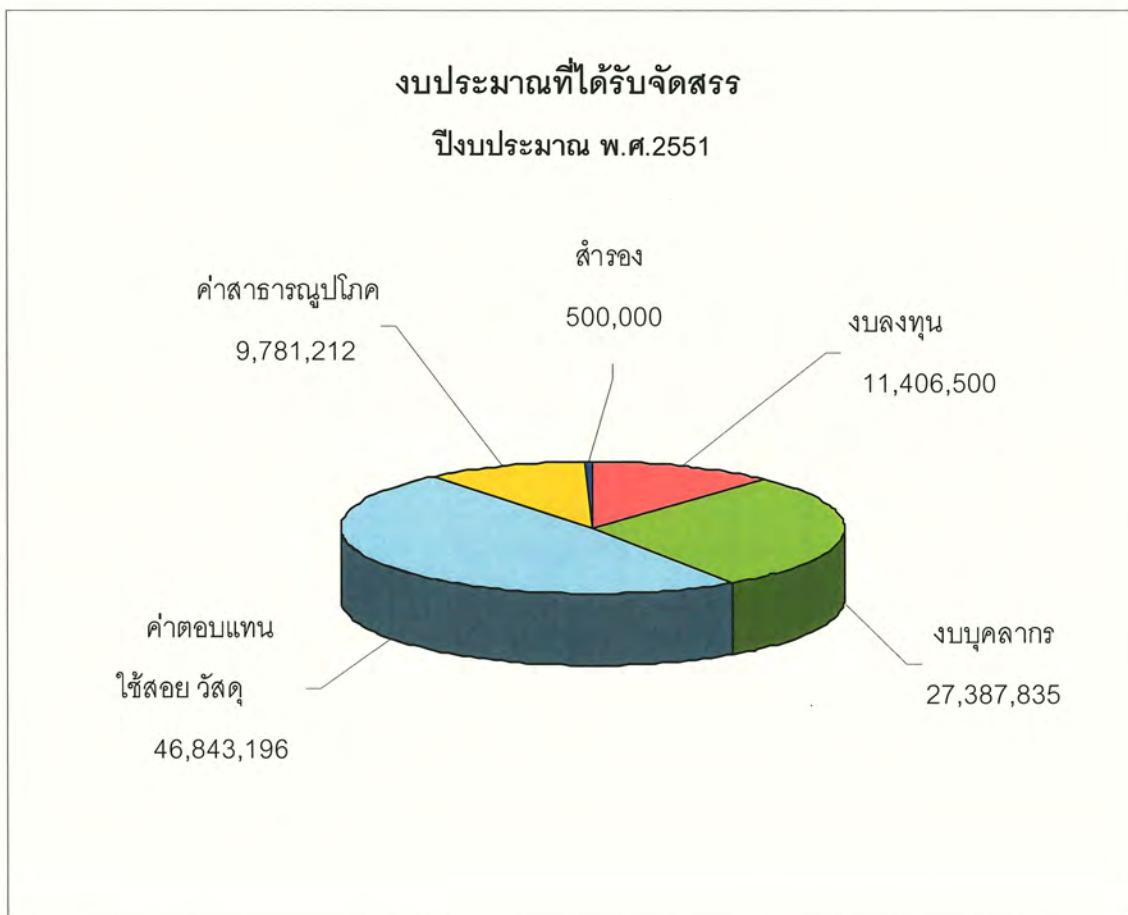
1.4 ทรัพยากร การให้บริการที่มี และจำนวนผลผลิต

จำนวนบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2551
(รวมทั้งสิ้น 126 คน)



งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ 2551

1. งบประมาณแผ่นดิน	32,818,800	บาท
2. งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานมหาวิทยาลัย	31,511,487	บาท
3. งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสถาบันวิทยบริการ	31,588,456	บาท
รวม	95,918,743	บาท



ข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2551

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	งบประมาณที่หน่วยงานได้รับ 1.1 งบประมาณแผ่นดิน 1.2 งบประมาณรายได้	32,818,800 63,099,943	บาท บาท
2	งบประมาณที่หน่วยงานใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2.1 งบประมาณแผ่นดิน 2.2 งบประมาณรายได้	1,241,624 21,963,000	บาท บาท
3	ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อนิสิต 4.1 งบประมาณแผ่นดิน 4.2 งบประมาณรายได้	33 : 1 597 : 1	บาท : คน บาท : คน
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีในระบบห้องสมุด หนังสือ วารสาร/สิ่งพิมพ์ โสตทัศนศึกษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์	372,335 1,064 2,246 438	เล่ม รายชื่อ รายการ รายการ
5	จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นที่ สกอ.บอกรับให้)	74	ฐาน
6	อัตราส่วน จำนวนหนังสือ ต่อ นิสิต*	10 : 1	เล่ม : คน
7	อัตราส่วน จำนวนหนังสือ ต่อ อาจารย์*	201 : 1	เล่ม : คน

*ข้อมูลนักศึกษา ณ 15/12/2551 อาจารย์ ณ 18/12/2551

1.5 ระบบคุณภาพของหน่วยงาน

1.5.1 ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการได้ดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 โดยใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545 เพื่อสนองนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตระหนักในความสำคัญของคุณภาพตามมาตรฐานงานสนับสนุนการเรียนการสอน อันเป็นหน้าที่หลักของสถาบันฯ และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการบริการของสถาบันฯ ว่าจะจะเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น ในการดำเนินภารกิจ ที่สถาบันฯ มีต่อมหาวิทยาลัยและสังคม ดังนโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ

“พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ
ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจนโปร่งใสตรวจสอบได้
และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล”

สถาบันวิทยบริการมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามลำดับดังนี้

- พ.ศ. 2544 - พัฒนาระบบประกันคุณภาพตามนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2545 - ได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพ ตามมาตรฐาน CU-QA 84.3 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) สำหรับหน่วยงานด้านการบริหารและสนับสนุน
- พ.ศ. 2546 - รับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
- พ.ศ. 2547 - รับการตรวจติดตาม (Surveillance Audit)
- พ.ศ. 2548 - ได้รับรางวัลและประกาศนียบัตรรางวัล "5 ส และความปลอดภัย" ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize
 - ได้รับเลือกให้เป็นกรณีศึกษา "วิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในด้านการวางแผนกลยุทธ์และการกระจายสู่การปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ
- พ.ศ. 2550 - ได้รับเกียรติบัตร "การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางระบบควบคุมภายใน แบบบูรณาการ" ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize

1.5.2 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมาเป็นระยะเวลา 7 ปี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงได้มีการรวมกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ เข้ามาไว้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพในปัจจุบันประกอบด้วย

1) คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันวิทยบริการ และบริหารจัดการสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

- ผู้จัดการระบบคุณภาพ
- ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
- กรรมการจากหน่วยงานภายในสถาบันฯ 1- 2 คน
- ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ

2) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน มีหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิต ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยบุคลากรของสถาบันฯ ที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส มีหน้าที่รักษามาตรฐาน 5 ส สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรวจสอบพื้นที่ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ ในสถาบันฯ

1.5.3 การประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model

ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐาน CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ สถาบันฯ ได้ดำเนินการจัดการด้านตัวชี้วัดตามมาตรฐาน CU-SsQA ของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) ของกระบวนการหลัก (Core Process) 15 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) 8 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน (Support Process) จำนวน 6 ฐาน ในปัจจุบันคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ทำหน้าที่ในด้านต่างๆ ตาม แนวคิด CU Quality Model ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังนี้

1.5.3.1 เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด โดยรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่เป็นกลางของสถาบันฯ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

1.5.3.2 การจัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน โดยได้มีการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันฯ ซึ่งอาจจะมาจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้วนำมาประมวลเป็นแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง

1.5.3.3 ตรวจสอบคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบของ self audit คือ เป็นการแต่งตั้งบุคลากรในสถาบันฯ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามข้อกำหนด เป็นผู้ตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องกำหนดแผนการตรวจในแต่ละปีว่าจะตรวจคุณภาพในเสา หรือฐานใดของสถาบันฯ และแต่ละครั้งต้องมีการตรวจสอบประเด็นที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงจากการตรวจสอบครั้งก่อนๆ ผลการตรวจสอบจะนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ต่อไป

1.5.3.4 การตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อกระตุ้นในบุคลากรเห็นความของการทำ 5 ส เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสสะอาด ทำความสะอาด จัดระเบียบสิ่งของเครื่องใช้ สถานที่ทำงานอันเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบคุณภาพ

1.5.3.5 จัดอบรมและการบรรยายทางวิชาการ เป็นการให้ความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้บุคลากรสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดอบรมและจัดบรรยายทางวิชาการนี้ จะถูกบรรจุไว้ในแผนของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี

1.5.3.6 จัดศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการศึกษาเปรียบเทียบในด้านคุณภาพกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการจนได้รับการยอมรับในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็ให้เกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่สถาบันฯ ดำเนินงานอยู่แล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.4 การดำเนินการด้านประกันคุณภาพในอนาคต

สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในด้านบริการสารสนเทศ ซึ่งสถาบันฯ ได้มีการจัดหา จัดทำฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งความรู้ เพื่อให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมแต่ในด้านการจัดการความภายในองค์กร สถาบันฯ ได้กำหนดให้มีการถ่ายทอดความรู้สำหรับผู้ที่ไปศึกษา ดูงาน อบรม สัมมนา โดยการกลับมาเขียนรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ และนำมาเผยแพร่ให้บุคลากรอื่นๆ รับทราบ ผ่านระบบการสื่อสารภายใน ยังไม่มีการจัดรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ในลักษณะอื่นๆ เช่น เปิดเวทีสนทนาบอกเล่าประสบการณ์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันฯ และพัฒนารูปแบบ

ให้เป็น KM (Knowledge Management) ขององค์กรซึ่งในปีงบประมาณต่อไปของการดำเนินการด้านประกันคุณภาพ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ได้มีการกำหนดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรไว้ในแผนการดำเนินงาน

บทที่ 2

แผนและการดำเนินการตามแผนการบริหารคุณภาพ และความเสี่ยงของหน่วยงาน

- 2.1 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2551 พร้อมผลการดำเนินการ
- 2.2 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ
- 2.3 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพ
- 2.4 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์



2.1 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2551 พร้อมผลการดำเนินการ

F-QAO-19

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	ดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรสถาบันฯ (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

2.2 กิจกรรมด้านคุณภาพที่ดำเนินการ

การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ มีดังนี้

2.2.1 ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน ติดตาม ทบทวน การดำเนินงาน จำนวน 8 ครั้ง

2.2.2 จัดทำ ปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารในระบบประกันคุณภาพ และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ทุกเดือน จำนวน 12 ครั้ง

2.2.3 จัดอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 2 ครั้ง คือ

2.2.3.1 วันที่ 25 – 26 มิถุนายน 2551 อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การตรวจคุณภาพ ภายใน ภายใต้แนวคิด PQRS : Diagnosis & Development Program (DD Program)"

2.2.3.2 วันที่ 5 กันยายน 2551 จัดบรรยายทางวิชาการ "การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ"

2.2.4 การต้อนรับผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการเยี่ยมชมด้าน 5 ส จากหน่วยงานภายนอก

2.2.4.1 วันที่ 22 ตุลาคม 2551 ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจุฬาฯ ได้เยี่ยมชมสถาบันฯ โดยมีผู้อำนวยการ และคณะผู้บริหารของสถาบันฯ ให้การต้อนรับ ซึ่งในการเยี่ยมชมครั้งนี้ ผู้อำนวยการได้นำเสนอกิจกรรม จุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางพัฒนาสถาบันฯ หลังจากนั้นได้เยี่ยมชมพื้นที่ต่างๆ ในสถาบันฯ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล CU-GDLN ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ห้องสมุดดนตรีไทย และชมการสาธิตบริการอ้างอิงเสมือน

2.2.4.2 วันที่ 8 พฤษภาคม 2551 คณะกรรมการ 5 ส คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เยี่ยมชมศึกษาดูงาน 5 ส ที่สถาบันวิทยบริการ

2.2.5 จัดทำแผนและรายงานความเสี่ยงของสถาบันฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยสถาบันฯ ได้ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงปีงบประมาณ 2551 ในภาพรวมดังนี้ สถาบันฯ มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตที่ไม่รุนแรง แต่มีโอกาสเกิดขึ้นได้บ่อย (ระดับ ข1) ในด้านของบุคลากร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน และอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตที่ไม่รุนแรง มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อย (ระดับ ข2) ในเรื่องการแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกัน คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศไม่ทันสมัย สิ่งพิมพ์ถูกนำออกจากห้องสมุดไม่ผ่านการยืม และจำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ระบบไม่ได้

2.2.6 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนคำติชมต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการประจำงบประมาณ 2551 มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 233 ราย ความคิดเห็นจากช่องทางรับความคิดเห็น มีดังนี้

2.2.6.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น) จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 102 ราย สรุปข้อมูลความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 (1 = ควรปรับปรุง, 2 = พอใช้, 3 = ดีมาก) ดังนี้

- ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 2.43
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.70
- ด้านการบริการ: ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.69
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.84

2.2.6.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 50 ราย

2.2.6.3 จาก OPAC มีผู้แสดงความคิดเห็น 10 ราย

2.2.6.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 2 ราย

2.2.6.5 เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น 68 ราย

2.2.6.6 เสียงผู้การพัฒนาและสร้างสรรค์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 1 ราย

2.2.6.7 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 81 ราย

มีรายละเอียดดังนี้

	หน่วยงาน	ราย
1.	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	36
2.	สถาบัน / การบริการในภาพรวม	19
3.	สำนักงานเลขานุการ	8
4.	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	6
5.	ฝ่ายบริการจ่าย - รับ	5
6.	ศูนย์เอกสารประเทศไทย	4
7.	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	1
8.	คณะกรรมการประชาสัมพันธ์	1
9.	สำนักงานประกันคุณภาพ	1

2.2.6.8 สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 66 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

	เรื่อง	ครั้ง
1.	บุคลากรสถาบันวิทยบริการ	19
2.	เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร / ร้านถ่ายเอกสาร	8
3.	การให้บริการบุคคลภายนอก / การเก็บค่าเข้าใช้บริการ	8
4.	การปิดบริการพื้นที่ปรับปรุงระบบระบายอากาศ	6
5.	สถานที่ / ห้องน้ำ	4
6.	ฐานข้อมูล	4
7.	เสียงดัง	4
8.	ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	4
9.	เว็บไซต์	3
10.	ความทันสมัยของสื่อ	2
11.	หาหนังสือที่ต้องการใช้ไม่พบ	2
12.	ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	2

2.2.7 การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ระหว่าง วันที่ 7 กรกฎาคม – 2 สิงหาคม 2551 จำนวน 700 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 590 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปว่า ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 482 คน (ร้อยละ 81.69) ระบุมาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ รองลงมาจำนวน 165 คน (ร้อยละ 27.97) ใช้บริการออนไลน์ ในด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 237 คน (ร้อยละ 40.17) ระบุมาใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 16.00 น. รองลงมาจำนวน 182 คน (ร้อยละ 30.85) มาใช้บริการช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน (ร้อยละ 20.17) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการ พบว่าวัตถุประสงค์ที่ได้คะแนนมากที่สุดลำดับที่ 1 (2,088 คะแนน) มาใช้บริการ เพื่อทำรายงาน/วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย/การบ้าน รองลงมาลำดับที่ 2 (1,733 คะแนน) มาใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือที่นำมาเอง/อ่านหนังสือสอบ และลำดับที่ 3 (1,550 คะแนน) มาใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลความรู้ ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยจำแนกตามชั้นที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้น โดยชั้นที่บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการชั้นที่ 5

สำหรับบริการชั้นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ดังนี้

- บริการชั้นที่ 1 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการยืม-คืนหนังสือ
- บริการชั้นที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการชั้นที่ 3 บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา
- บริการชั้นที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวดมนุษยศาสตร์
- บริการชั้นที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการห้องอ่านหมวด 300
- บริการชั้นที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย และบริการหนังสือหายาก และสิ่งพิมพ์พิเศษ
- บริการชั้นที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการ โดยบริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ นิทรรศการงานแสดงทางศิลปะ ณ หอศิลป์วิทยานิทรรศน์

2.2.8 การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ โดยใช้การแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 16 – 20 มิถุนายน 2551 จำนวน 125 ชุด ให้กับบุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ยกเว้นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ได้รับกลับคืนมา 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.80 ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันฯ มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) หรือร้อยละ 68.60 มีความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) หรือร้อยละ 70.80 และมีความพึงพอใจในการบริหารสินทรัพย์และกายภาพของสถาบันฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) หรือร้อยละ 70.40

2.2.9 การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 9 วันที่ 27 มีนาคม 2551 ตั้งแต่เวลา 8.00 – 17.00 น. ณ ห้องโถงกลางชั้น 1 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซน และเยี่ยมชมพื้นที่ในวันที่ 9 เมษายน 2551 สรุปผลพื้นที่ดีเด่นดังนี้

รางวัลที่ 1	โซนสีน้ำเงิน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
รางวัลที่ 2	โซนสีชมพู	ฝ่ายระบบสารสนเทศ
รางวัลที่ 3	โซนสีเขียวอ่อน	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย

และมีข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดหาพื้นที่กลางสำหรับครุภัณฑ์จำหน่ายออก การจัดหาเครื่องทำลายเอกสาร ที่มีประสิทธิภาพ การจัดประกวดเฉพาะพื้นที่ในกิจกรรม 5 ส เป็นต้น

2.2.10 การจัดประกวดรางวัลคุณภาพ สถาบันฯ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้มีการจัดกิจกรรม "ค้นหาบุคคลคุณภาพ" ขึ้นเพื่อเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จัดขึ้นระหว่างวันที่ 5 – 28 มีนาคม 2551 ซึ่งบุคคลคุณภาพประจำปี 2551 คือ นางอังคณา บุญเลิศ และเห็นควรให้เสนอผู้ที่เป็นบุคคลคุณภาพเป็นบุคลากรดีเด่นของสถาบันฯ ในการนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2.11 ศึกษาดูงานนอกสถานที่ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพได้จัดให้มีการศึกษา ดูงานด้านประกันคุณภาพและ 5 ส จำนวน 2 ครั้ง คือ

2.2.11.1 วันที่ 29 สิงหาคม 2551 ดูงานเรื่อง "5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ" ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2.11.2 วันที่ 26 กันยายน 2551 ดูงานเรื่อง "การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยง" ที่วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

2.2.12 ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM เอกสารในระบบประกันคุณภาพได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ยกเลิก จำนวน 26 รายการ โดยได้มีการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับในสำนักงานประกันคุณภาพ และ นำเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.12.1 เอกสารที่ปรับปรุงแก้ไข 27 รายการ

รายการที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	PM-4.4.3	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการและการทบทวนความต้องการของผู้รับบริการ
2	PM-4.5.2-1	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำค่าของงบประมาณ
3	PM-4.5.3.3	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนามูลค่า
4	PM-4.7.1-1	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
5	PM-4.7.1-2	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการสารสนเทศ
6	PM-4.7.1-7	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
7	PM-4.8.4	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการแก้ไข/ปรับปรุง
8	F-CIR-01	ใบสมัครสมาชิกบุคคลภายนอก (ใบสมัครสมาชิกประเภท ก และ ข)
9	F-CIR-02	ใบสมัครสมาชิก Chulalinet สำหรับนิสิต
10	F-CIR-22	บัตร Chulalinet
11	F-CIR-23	บัตรสมาชิก (บุคคลภายนอก) ประเภท ก

รายการที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
12	F-QAO-01	ทะเบียนควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ
13	F-QAO-02	คำร้องขอเอกสาร/ออกเอกสารใหม่
14	F-QAO-03	คำร้องขออนุมัติแก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงยกเลิก QM/PM
15	F-QAO-04	ใบนำส่ง/รับคืนเอกสาร
16	F-QAO-17	คำร้องขออนุมัติแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ยกเลิกเอกสารอื่น ๆ
17	F-QAO-18	แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ
18	F-RS-13	แบบฟอร์มขอใช้บริการ CU Cyber Zone
19	F-RS-14	แบบฟอร์มขอใช้ห้องสัมมนา
20	F-RS-28	แบบฟอร์มขอใช้บริการตัวเล่นสิ่งพิมพ์ (วิทยานิพนธ์)
21	F-RSS-08	บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ ที่ URL : http://www.car.chula.ac.th/gotoweb/Guides_eddsform4.pdf
22	SD-QAO-01	ตารางแสดงรายการผู้มีอำนาจรับผิดชอบเอกสาร
23	SD-QAO-02	ตารางแสดงรหัส ประเภท และความหมายเอกสารในระบบคุณภาพ
24	SD-QAO-03	โครงสร้างเอกสารในระบบประกันคุณภาพ
25	SD-QAO-08	ปัจจัยนำสู่กระบวนการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)
26	WI-4.5.2-SO-01	การรายงานผลการใช้งบประมาณ
27	WI-4.6.-QAO-03	การจัดทำและประชาสัมพันธ์เอกสารในระบบคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์
รวมเอกสารที่ปรับปรุงปีงบประมาณ 2551 จำนวน 7 PM / 14 Form / 4 SD และ 2 WI		

2.2.12.2 เอกสารที่ขอยกเลิก 8 รายการ

รายการที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	SD-RS-23	แฟ้มรับทราบความต้องการของผู้รับบริการ
2	F-ACQ-08	จดหมายยืนยันค่าใช้จ่ายทาง ร.ส.พ.
3	F-CIR-03	ใบสมัครสมาชิก Chulalinet สำหรับบุคลากร
4	F-CIR-07	ทะเบียนคุมการรับ-ส่งบัตร Chulalinet
5	F-CIR-08	แบบการรับรูปและบัตร Chulalinet ที่สั่งทำ
6	F-CIR-19	บัตรสมาชิก (นิสิต)
7	F-CIR-21	บัตรสมาชิก (บุคลากร)
8	F-CIR-24	บัตรสมาชิก (บุคคลภายนอก) ประเภท ข

2.2.13 ผลการตรวจสอบและติดตามคุณภาพภายใน คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบันวิทยบริการประจำปีงบประมาณ 2551 ระหว่างวันที่ 22 - 28 กรกฎาคม 2551 โดยในการตรวจสอบครั้งนี้ แบ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าฝ่าย และลงพื้นที่ทั้งหมด 11 หน่วยงาน มีคำถามทั้งสิ้น 76 คำถาม ผลการตรวจสอบโดยสรุปมีดังนี้

2.2.13.1 บันทึกสิ่งที่สังเกตพบ หรือ Finding จำนวน 8 ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

- ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของบาร์โค้ดใน RFID ซึ่งอาจเกิดผลกระทบต่อการใช้บริการ
- ขาดบุคลากรประจำที่จะทำหน้าที่บริหารจัดการงานหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งงบประมาณการจัดการเกี่ยวกับสถานที่ การดำเนินงานตามแผน ฯลฯ
- ไม่มีบริการวิทยานิพนธ์เร่งด่วนที่เคาน์เตอร์วิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้รับบริการต้องไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม
- ได้มีการย้ายที่ตั้งจอพลาสมา และปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว แต่บางครั้งพบว่ามีการข้ามไปแล้วปรากฏบนหน้าจอ
- การนำรถ MobileUnit ไปปฏิบัติงานพร้อมด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้มีการทำบันทึกขออนุมัติจากผู้อำนวยการสถาบันฯ โดยภาพรวม และมีผู้รับผิดชอบรายการวัสดุอุปกรณ์ที่นำออกไปใช้งานแต่ละครั้ง และใช้รถ MobileUnit ในกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก
- การสร้างฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ด้วยโปรแกรม Access ได้ยุติการเพิ่มข้อมูลของผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี 2549 แล้ว โดยมีการเพิ่มเลขเรียกหนังสือในฐานข้อมูลหลัก ด้วยการประสานงานร่วมกันของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายบริการผู้อ่าน
- กรณีของ Subject Specialist ได้ดำเนินการสำเร็จเรียบร้อยแล้วในปี 2551
- บุคลากรตำแหน่งนักการภารโรงที่ได้รับการเพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่งได้

2.2.13.2 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวกคล่อง สร้างสรรค์และพัฒนา หรือ CAD จำนวน 4 ฉบับ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ควรมีการตรวจสอบข้อมูลบาร์โค้ดของหนังสือที่บันทึกลงใน RFID
- ไม่ควรมีข่าวกิจกรรมที่ผ่านไปแล้วปรากฏอยู่บนจอพลาสมา
- ควรมีบุคลากรประจำที่จะทำหน้าที่บริหารจัดการหอศิลป์วิทยนิทรรศน์
- ควรมีบริการวิทยานิพนธ์เร่งด่วนอยู่ภายในห้องวิทยานิพนธ์

2.2.13.3 จุดเด่นที่ควรแก่การชื่นชม 1 เรื่อง คือ บุคลากรตำแหน่งนักการภารโรงได้รับการเพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่ง

2.3 กิจกรรมที่สร้างความโดดเด่น/กิจกรรมเด่นของหน่วยงานในปีที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพ

การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปีงบประมาณ 2551 มีกิจกรรมที่สร้างความโดดเด่นที่สะท้อนการพัฒนาคุณภาพดังนี้

2.3.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสังคมภายนอก ตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนให้เห็นคุณภาพของภารกิจหลักของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี ในการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการนี้ ได้ดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บข้อมูลจากช่องทางต่างๆ จำนวน 6 ช่องทาง แล้วนำมารวบรวมประมวลผลรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันฯ เป็นรายเดือน และสรุปข้อมูลรายปี ซึ่งด้วยวิธีการนี้ทำให้ผู้บริหารของสถาบันฯ ได้ทราบข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และ คำชื่นชมที่มีต่อบุคลากร ต่อบริการ และต่อทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันฯ ทำให้มีโอกาสตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันสถานการณ์ ส่วนอีกวิธีการหนึ่งคือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการสำรวจปีละ 1 ครั้ง โดยการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สถาบันฯ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจ เพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินการในส่วนแรกดังที่ได้กล่าว โดยการดำเนินกิจกรรมนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของสถาบันฯ

2.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด จากการที่ส่วนประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการเปลี่ยนแปลงการประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ ตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐาน CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุน เมื่อปีงบประมาณ 2549 โดยเน้นการประกันคุณภาพที่เนื้องาน และได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) 15 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) 8 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน (Base) 6 ฐาน จำนวน 29 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นสิ่งที่สถาบันฯ ต้องหาวิธีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำมาใช้ในกลไกของระบบคุณภาพได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในทุกๆ สถานการณ์ รวมทั้งเป็นข้อมูลการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการของสถาบันฯ แต่ด้วยความร่วมมือของศูนย์/ฝ่ายต่างๆ โดยมีงานนโยบายและแผนของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการเป็นแกนหลัก ทำให้สถาบันฯ สามารถมีข้อมูลตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ 2551 ของสถาบันฯ ได้อย่างครบถ้วน แม้ว่าในบางตัวชี้วัดอาจจะยังต้องอาศัยการทำความเข้าใจให้ชัดเจนมากขึ้น หรือการเก็บข้อมูลอาจจะต้องอาศัย

การต่อยอดพัฒนาเป็นฐานข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการต่อไปในอนาคต แต่สิ่งที่สถาบันฯ ได้ดำเนินการไปเบื้องต้นแล้วคือ การกำหนดหน่วยงานที่เป็นผู้ให้ข้อมูล และการวางระบบในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่ง ที่สามารถสะท้อนให้เห็นการให้ความสำคัญของระบบคุณภาพ

2.4 แผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์

สถาบันฯ มีแผนบริหารความเสี่ยง การดำเนินการที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์ ดังรายละเอียดใน RM1 ต่อไปนี้

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2551
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการ ความเสี่ยงหรือ กิจกรรมการ ควบคุมภายในที่ ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความ เสี่ยง (ณ ค.ศ.2550)		มาตรการ/แผนการ จัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
สถาบันมี ทรัพยากร บุคคลที่มีความ เชี่ยวชาญและ มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนา การให้บริการ สารสนเทศที่ สนองความ ต้องการด้าน การเรียนการ สอนการวิจัย และใฝ่รู้ของ ประชาคม	<u>ด้านบุคลากร</u> การขาดแคลนบุคลากรที่มี ความเชี่ยวชาญ - เกษียณอายุราชการ - ข้าราชการโอนย้าย/ ลาออก - พนักงานมหาวิทยาลัย ลาออก - ไม่สามารถรักษาบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ ให้อยู่กับสถาบันได้ - ข้าราชการจำนวนหนึ่งไม่ สามารถเลื่อนระดับได้	- สัมมนาผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ในการจัดทำแผน กำลังคนของ สถาบันฯ (พ.ศ. 2550-2554) - วางแผนทดแทน การสูญเสีย บุคลากรที่มีความ ชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยการถ่ายทอด งานความรู้ และ ทักษะ - นำหลักการ Knowledge Management มา ใช้ในการจัดการ ความรู้	ข	1	- วิเคราะห์ภาระงานและ อัตรากำลัง - จัดนิเทศงานสำหรับ บุคลากรใหม่ - พัฒนาบุคลากรให้มี ศักยภาพที่จะสามารถ ทดแทนบุคลากรที่ เกษียณ/ลาออก - เสริมสร้างแรงจูงใจใน การทำงานให้มากขึ้น - ปรับปรุง สภาพแวดล้อม/ สร้างบรรยากาศเพื่อ สร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน	คณะกรรมการ ดำเนิน งานสถาบัน วิทยบริการ	ข	1	- มีการนิเทศงานสำหรับ บุคลากรใหม่ - มีการอบรมให้ ความรู้กับบุคลากร ส่งบุคลากรไปฝึกงาน ทางวิชาชีพทั้งในและ ต่างประเทศเพื่อพัฒนา ศักยภาพทดแทน บุคลากรที่เกษียณ ลาออก	ข	1	ดำเนินการต่อเนื่อง คือ - มีการนิเทศงาน มีการ หมุนเวียนฝึกงานตามฝ่าย ต่างๆ สำหรับบุคลากรใหม่ - มีการอบรมให้ความรู้กับ บุคลากรส่งบุคลากร ไปวิชาชีพฝึกงานทางทั้งใน และต่างประเทศเพื่อพัฒนา ศักยภาพทดแทนบุคลากร ที่เกษียณ/ลาออก

ทบทวนโดย.....(QMR) อนุมัติโดย.....คนปดี่/ผู้อำนวยการ

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

ปีงบประมาณ 2551

RM 1 (Rev.3)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์/เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยงหรือกิจกรรมการควบคุมภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PMW/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ค.ศ.2550)		มาตรการ/แผนการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจงผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจงผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			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)
เพื่อให้สถาบันฯ เป็นชุมชนที่พร้อมทั้งทางปัญญาและเป็นศูนย์กลางความรู้	ด้านการบริหารองค์การ การแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกันมีมากขึ้น	- วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis - จัด Workshop การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำคำขอขบประมาณ - สร้างนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น - สืบรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศ - การสร้างมิตรห้องสมุด	ข	2	- เพิ่มช่องทางและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก - เตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการขยายงานของสถาบันฯ - เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	คณะกรรมการดำเนินงาน สถาบันวิทยบริการ	ข	2	- จัดให้มีการบรรยายสัมมนาและฝึกอบรมทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความร่วมมือขององค์กรวิชาชีพในจุฬาฯ ให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น - ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก - สู่กลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมให้ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากร - ปรับปรุง (update) รายชื่อ Subject Specialist ให้ทันสมัย	ข	2	- ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - จัดให้มีการบรรยายสัมมนาและฝึกอบรมทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความร่วมมือขององค์กรวิชาชีพในจุฬาฯ ให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น - ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก - สู่กลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมให้ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากร - ปรับปรุง (update) รายชื่อ Subject Specialist ให้ทันสมัย

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2551
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2550)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (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 เรียนรู้ที่ดีมีความ ปลอดภัยสูง	<u>ด้านความปลอดภัย</u> <u>และการรักษาทรัพย์สิน</u> - การโจรกรรมทรัพย์สิน ของราชการและ ส่วนตัว - ทรัพย์สินของใช้บริการ สูญหาย - สภาพความไม่ ปลอดภัยในอาคาร และบริเวณรอบ อาคารเนื่องจากใช้เป็น สถานที่ชุมนุมทาง การเมือง	- ติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งภายในและภายนอก อาคาร - ติดประกาศ/ประกาศแจ้ง ผู้ใช้บริการให้ระมัดระวังทรัพย์สิน สูญหาย - เพิ่มมาตรการรักษาความ ปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อมี สถานการณ์ฉุกเฉิน และ เหตุการณ์ก่อความไม่สงบ	ข	1	- ติดตั้งระบบสัญญาณ กันขโมย - สื่อสารข้อมูลใน สถานการณ์ปัจจุบันแก่ บุคลากรและผู้ใช้บริการเพื่อ เตรียมความพร้อมในการรับ สถานการณ์ - จัดการซ้อมการป้องกัน/ อพยพ เมื่อเกิดอัคคีภัยวินาศ ภัย และอบรมการปฐม พยาบาลเบื้องต้น	คณะกรรมการ ดำเนินงาน สถาบัน วิทยบริการ	ข	1	- เน้นการติดตั้งระบบ โทรทัศน์วงจรปิดทั้ง ภายในและภายนอก สถาบันฯรวมทั้งสิ้น 32จุด - การรับแจ้งข้อมูลในเรื่อง ทรัพย์สินสูญหายลดลง - เน้นการตามมาตรฐาน 5 ส และความปลอดภัย	ข	1	- สถิติการรับแจ้งข้อมูลใน เรื่องทรัพย์สินสูญหาย ลดลง - ดำเนินการตามมาตรฐาน 5 ส และความปลอดภัย อย่างต่อเนื่อง

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2551
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยงหรือ กิจกรรมการควบคุมภายในที่ ดำเนินการอยู่แล้ว (PMWI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ค.ศ.2550)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			ผลกระท บ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)			ผล กระท บ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)		ผลกระท บ (ก,ข)	โอกาส เกิด (1,2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
- เพื่อเป็นศูนย์กลาง ความรู้และเสริมสร้าง บทบาทในการเป็น แหล่งรวบรวมองค์ ความรู้ของจุฬาฯ	<u>ด้านบริการ</u> <u>สารสนเทศ</u> คอมพิวเตอร์เพื่อ การสืบค้น สารสนเทศ ไม่ทันสมัย การปรับปรุงหรือ จัดหามาทดแทน ไม่ทันเวลา	- จัดทำโครงการพัฒนา และ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัลเพื่อจุฬาฯ โดยแปลงมัน ข้อมูลที่เป็นภูมิปัญญาของ จุฬาฯ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล - ดำเนินนโยบายเชิงรุกในการ ของงบประมาณให้เพียงพอเพื่อให้ โครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ สำเร็จ ตามเป้าหมาย รองรับบริการ ขยายตัวของงาน/กิจกรรมต่างๆ และวางแผนระบบครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ทดแทนในแต่ละ งบประมาณอย่างต่อเนื่อง - เสริมสร้างจิตสำนึกการให้ บริการ - สำรวจความต้องการในการ รับบริการ - จัดบริการที่หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ	ข	1	- จัดหาแหล่งเงินทุนสนับสนุน การดำเนินงานการจัดทำ โครงการพัฒนาและอนุรักษ์ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เพื่อจุฬาฯ - นำผลจากการสำรวจความ ต้องการมาเป็นแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาการ บริการ - ประชาสัมพันธ์และให้ บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น	- ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	2	- ได้รับงบประมาณ การปรับเปลี่ยน คอมพิวเตอร์ในการ สืบค้นสารสนเทศให้ ทันสมัย ทดแทนเครื่อง เดิม ทำให้ผู้รับบริการ สืบค้นสารสนเทศได้ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	ข	2	- ได้รับงบประมาณการปรับเปลี่ยน คอมพิวเตอร์ในการสืบค้น สารสนเทศให้ทันสมัย ทดแทน เครื่องเดิม ทำให้ผู้รับบริการสืบค้น สารสนเทศได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2551
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1
 RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ตาม พันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยงหรือ กิจกรรมการควบคุมภายในที่ ดำเนินการอยู่แล้ว (PMWI/SD)	ระดับความเสี่ยง (ณ ต.ค.2550)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความเสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			ผลกระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผลกระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผลกระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
(1)	(2)	(3)	(4-1)	(4-2)	(5)	(6)	(7-1)	(7-2)	(8)	(9-1)	(9-2)	(10)
- เพื่อเป็น ศูนย์กลางความรู้ และเสริมสร้าง บทบาทในการ เป็นแหล่งรวบรวม องค์ความรู้ของ จุฬาฯ	<u>ด้านบริการ</u> <u>สารสนเทศ</u> คอมพิวเตอร์เพื่อ การสืบค้น สารสนเทศ ไม่ทันสมัย การปรับปรุงหรือ จัดหาทดแทน ไม่ทันเวลา	- จัดทำโครงการพัฒนา และ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัลเพื่อจุฬาฯ โดยแปลงผัน ข้อมูลที่เป็นภูมิปัญญาของ จุฬาฯ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล - ดำเนินนโยบายเชิงรุกในการ ของงบประมาณให้เพียงพอเพื่อ ให้โครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆสำเร็จ ตามเป้าหมาย รองรับขยายตัว ของงาน/กิจกรรมต่างๆและวางแผน ระบบศูนย์คอมพิวเตอร์ทดแทน ในแต่ละปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง - เสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ - สำรวจความต้องการในการรับ บริการ - จัดบริการที่หลากหลายเพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการ	ข	1	- จัดหาแหล่งเงินทุน สนับสนุนการดำเนินงาน การจัดทำโครงการพัฒนา และอนุรักษ์ทรัพยากร สารสนเทศดิจิทัลเพื่อ จุฬาฯ - นำผลจากการสำรวจ ความต้องการมาเป็น แนวทางในการแก้ไข ปัญหาการบริการ - ประชาสัมพันธ์และให้ บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น	- ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	2	- ได้รับงบประมาณการ ปรับเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นสารสนเทศ ให้ทันสมัย ทดแทน เครื่องเดิม ทำให้ผู้รับ บริการสืบค้นสารสนเทศ ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	ข	2	- ได้รับงบประมาณ การปรับเปลี่ยน คอมพิวเตอร์ในการ สืบค้นสารสนเทศ ให้ทันสมัยทดแทน เครื่องเดิม ทำให้ ผู้รับบริการสืบค้น สารสนเทศได้ สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น

แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2551
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1
RM 1 (Rev.3)

วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง หรือกิจกรรมการควบคุม ภายในที่ดำเนินการอยู่แล้ว (PM/WI/SD)	ระดับความ เสี่ยง (ณ ต.ค.2550)		มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าของความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (ณ มี.ค.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ มี.ค.2551)	ระดับความ เสี่ยง (ณ ก.ย.2551)		คำชี้แจง ผลการดำเนินงาน (ณ ก.ย.2551)
			ผล กระทบ (ก,ข) (4-1)	โอกาส เกิด (1,2) (4-2)			ผล กระทบ (ก,ข) (7-1)	โอกาส เกิด (1,2) (7-2)		ผล กระทบ (ก,ข) (9-1)	โอกาส เกิด (1,2) (9-2)	
เพื่อให้สมาชิก ห้องสมุด สามารถยืม สิ่งพิมพ์ได้ ด้วยตนเอง	สิ่งพิมพ์ที่มี RFID เสียหายถูกนำ ออกจากห้องสมุด โดยไม่ผ่านการยืม	- ติดแถบแม่เหล็ก - มีประตูกลจับสัญญาณ	ข	2	มีขั้นตอนการตรวจสอบ RFIDเมื่อได้รับสิ่งพิมพ์ กลับคืนมายังห้องสมุด	ฝ่ายบริการ จ่าย - รับ	ข	2	- ดำเนินการต่อเนื่อง	ข	2	- ดำเนินการต่อเนื่อง
เพื่อให้ สามารถ เข้าถึงข้อมูล ผ่าน Network ได้ตลอดเวลา	จำนวนชั่วโมงที่เข้า ใช้ระบบไม่ได้	มีกระบวนการดูแลเครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์ต่อพ่วง และ สภาพแวดล้อม ทางกายภาพอย่างสม่ำเสมอ โดย กำหนดระยะเวลาที่ไม่สามารถ เข้าใช้ระบบต้องไม่เกิน 36 ชั่วโมง/ 5 ครั้ง/ปี	ข	2	มีการดูแลเครื่องแม่ข่าย การ Monitoring ระบบปรับ อากาศ และติดตามการใช้ งานเครื่องสำรองไฟเป็น ระยะๆ	ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	ข	2	- ดำเนินการต่อเนื่อง	ข	2	- ดำเนินการต่อเนื่อง

บทที่ 3

ผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์

- 3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
 - 3.1.1 เทียบกับความคาดหวัง/เป้าหมายของหน่วยงาน
 - 3.1.2 เทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา
- 3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ
- 3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด



3.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

3.1.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงาน

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสถาบันวิทยบริการ ได้มีการแบ่งการดำเนินงานตามหน่วยงานต่างๆ จากโครงสร้างองค์กรของสถาบันฯ ในปัจจุบันที่ได้แบ่งเป็น 6 หน่วยงานระดับศูนย์และ 1 โครงการ ในหน่วยงานเหล่านี้ยังได้แบ่งย่อยออกเป็นฝ่ายต่างๆ รวม 16 หน่วยงาน คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการจ่าย - รับ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ศูนย์เอกสารประเทศไทย ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สำนักงานเลขานุการ หอศิลปวิทยนิทรรศน์ โครงการ CU-GDLN สำนักงานประกันคุณภาพ CUIR และคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมายการดำเนินงาน โดยงานนโยบายและแผนสำนักงานเลขานุการได้รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานแสดงเป็นร้อยละเปรียบเทียบกับแผนเป็นภาพรวมของสถาบันฯ ดังต่อไปนี้

รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบ	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน	ผลกับแผนทั้งปี	
1	การคืนเอกสาร	รายการ	2,750	2,750	3,302	120.07
2	การใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร	รายการ	35,830	35,830	37,986	106.02
3	การใช้สื่อโสตทัศนในระบบออนไลน์	ราย	1,440	1,440	1,233	85.63
4	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	รุ่น	10	10	7	70.00
5	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	คน	120	120	93	77.50
6	การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี / ไม่มี	มี	มี	มี	-
7	การยืมเอกสาร	รายการ	2,750	2,750	3,308	120.29
8	ความทันสมัยของตำรา	% ของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อพิมพ์จำหน่ายในปี งบประมาณ.ปัจจุบัน	80	80	80.02	100.03
9	ความทันสมัยของสื่อ	% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อที่ผลิตในปี งบม.ปัจจุบัน	75	75	79.28	105.71
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ CU-GDLN	ร้อยละ	75	75	70	93.33
11	งบบุคลากร / งบดำเนินการทั้งหมด	ล้านบาท	27 : 75.66	27 : 75.66	27.39 : 57.12	-
12	งบประมาณด้าน IT Hardware:Humanware: Software: งบประมาณทั้งหมด	ล้านบาท	5.37 : 2.35 : 3.45 : 130.05	5.37 : 2.35 : 3.45 : 130.05	5.37: 2.23 : 3.45 : 95.92	-
13	งานกราฟิค	ชิ้น	6,000	6,000	5,821	97.02
14	งานจัดเตรียมเอกสาร	ระเบียบ	2,200	2,200	2,412	109.64
15	งานถ่ายภาพ	ชิ้น	12,600	12,600	12,016	95.37
16	งานโทรทัศน์	ชิ้น	400	400	253	63.25

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
17	งานบันทึกเสียง	ชิ้น	720	720	475	65.97	
18	งานมัลติมีเดียและโมบายยูนิต	เรื่อง	20	20	19	95.00	
19	งานวางแผนและประสานงานการผลิต	ครั้ง	200	200	209	104.50	
20	งานสร้างฐานข้อมูล	ระเบียน	1,900	1,900	2,176	114.53	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
21	จัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR)	รายการ	2,000	2,000	3,452	172.60	
22	จัดทำข้อมูล/เว็บเพจ ฐานข้อมูลออนไลน์	ครั้ง	420	420	450	107.14	
23	จัดทำคู่มือ/เอกสาร/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลออนไลน์	รายการ	80	80	66	82.50	
24	จัดอบรมสาธิต/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	รุ่น	27	27	29	107.41	
25	จัดอบรมสาธิต/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	ราย	480	480	571	118.96	
26	จำนวน computer : จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	เครื่อง : คน	1:1	1:1	1:1	100.00	
27	จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases	ครั้ง	427,000	427,000	441,305	103.35	
28	จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search	ครั้ง	2,000	2,000	-	-	
29	จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ครั้ง	14,200,000	14,200,000	23,727,871	167.10	
30	จำนวนการจัดหาสื่อโสตทัศน์	ชิ้น	580	580	626	107.93	
31	จำนวนการใช้สื่อโสตทัศน์	ชิ้น	22,000	22,000	9,227	41.94	
32	จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	ครั้ง	60	60	32	53.33	
33	จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ (Mobile Unit)	ครั้ง	48	48	28	58.33	
34	จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล (Distance Education)	ครั้ง	60	60	93	155.00	
35	จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี *	ครั้ง	150	150	59	39.33	
36	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษา	ครั้ง	12	12	-	-	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
	ความปลอดภัย - ความปลอดภัย						
37	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความสะอาด	ครั้ง	36	36	1	2.78	
38	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบปรับอากาศ	ครั้ง	36	36	1	2.78	
39	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบแสงสว่าง	ครั้ง	36	36	-	-	
40	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ห้องน้ำ	ครั้ง	36	36	3	8.33	
41	จำนวนชั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ชั้นตอน	4	4	3	75.00	บริการสืบค้นเฉพาะเรื่อง, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที, บริการยืมต่อด้วยตนเอง (บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ทำไม่ได้)
42	จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	4,000,000	4,000,000	6,672,340	166.81	
43	จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	8	8	-	-	
44	จำนวนครั้งที่จัดประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	ครั้ง	10	10	13	130.00	
45	จำนวนครั้งที่จัดแสดงดนตรี	ครั้ง	3	3	3	100.00	
46	จำนวนครั้งที่จัดแสดงนิทรรศการ	ครั้ง	8	8	8	100.00	
47	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน *	ครั้ง	40	40	10	25.00	
48	จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี	ครั้ง	1	1	1	100.00	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
49	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของ การบริหารจัดการ (Incident Report)	ครั้ง	16	16	0	-	
50	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	218	218	47	21.56	
51	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง / ครั้ง	30 / 5	30/5	20/1	66.67/20.00	
52	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	96	96	41	42.71	
53	จำนวนครั้งในการสาธิตออนไลน์	ครั้ง	50	50	42	84.00	
54	จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	5	5	15	300.00	
55	จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	5	5	3	60.00	Z39.50 Broadcast, บริการตรวจสอบเอกสารฉบับเต็ม, บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Single Search, บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ไม่ได้ทำ)
56	จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	2	2	2	100.00	บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที
57	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	6	6	5	83.33	งานบริการการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่าย, บริการอ้างอิงเสมือน, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที, บริการยืมต่อด้วยตนเอง,บริการ Multimedia Streaming (บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ทำไม่ได้)
58	จำนวนงานวิจัยที่ผ่านการแปลงผันให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์	รายการ	50	50	50	100.00	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
59	จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	7	100.00	ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ, ใช้บริการผ่านโทรศัพท์หรือโทรสาร, จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ไปรษณีย์, เว็บไซต์, สนทนาโต้ตอบออนไลน์ (Chat), บริการผลิตสื่อการศึกษาด้วย Mobile Unit
60	จำนวนช่องทางในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9	9	9	100.00	
61	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	ชั่วโมง	-	-	274.5	-	
62	จำนวนชั่วโมงการอบรมด้านบริหารจัดการ	ชั่วโมง	-	-	628.5	-	
63	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง / คน	30	30	40	133.33	
64	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ-ระดับวิชาชีพ	ชั่วโมง / คน	60	60	97	161.67	
65	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	96	96	227.5	236.98	
66	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ	ฐาน	28	28	37	132.14	
67	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง	เล่ม	950	950	1,672	176.00	
68	จำนวนนักวิจัยที่เพิ่มขึ้นในระบบ	ราย	500	500	438	87.60	
69	จำนวนบุคลากรที่ทดแทนผู้เกษียณ / ลาออก / ย้ายโอน	คน	0	0	1	-	
70	จำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการ	คน	6,000	6,000	7,140	119.00	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
71	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	คน	899,000	899,000	711,389	79.13	
72	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	คน	700	700	786	112.29	
73	จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม - ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	128/128	128/128	125/125	-	
74	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม CU-GDLN	ราย	400	400	488	122.00	
75	จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ *	ราย	30	30	104	346.67	
76	จำนวนผู้ศึกษา/ดูงานที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	ราย	150	150	61	40.67	
77	จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร / ปี	ครั้ง	0	0	-	-	
78	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม	ระเบียบ	19,000	19,000	20,642	108.64	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
79	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูล TIC	ระเบียบ	2,200	2,200	2,412	109.64	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
80	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูลหลัก	ระเบียบ	2,000	2,000	2,170	108.50	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
81	จำนวนระเบียบสมาชิก	ระเบียบ	68,000	68,000	93,473	137.46	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ
82	จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์	รายการ	950	950	1,011	106.42	
83	จำนวนวารสารที่บอกรับ	ชื่อเรื่อง	268	268	273	101.87	
84	จำนวนวารสาร-รับบริจาค	ชื่อเรื่อง	40	40	45	112.50	
85	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคลังปัญญา ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	2,000	2,000	3,452	172.60	
86	จำนวนสื่อโสตทัศนที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	720	720	1,603	222.64	
87	จำนวนหนังสือ - บริจาค	เล่ม	500	500	363	72.60	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน		
88	จำนวนหนังสือที่คืน	เล่ม	150,000	150,000	124,158	82.77
89	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ	เล่ม	4,950	4,950	7,237	146.20
90	จำนวนหนังสือที่ยืม	เล่ม	163,000	163,000	139,138	85.36
91	จำนวนหนังสือ-รับบริจาค	เล่ม	5,900	5,900	4,825	81.78
92	จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	300	300	272	90.67
93	จำนวนหนังสือเอกสารที่มีการยืม/สำเนา	รายการ	1,000	1,000	1,873	187.30
94	จำนวนห้องสมุดที่ร่วมให้บริการที่เพิ่มขึ้น	แห่ง	3	3	3	100.00
95	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร	คน	20	20	63	315.00
96	จำนวนเอกสาร-รับบริจาค	รายการ	3,000	3,000	3,779	125.97
97	จำนวนเอกสารที่จัดซื้อ	รายการ	100	100	153	153.00
98	บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ราย	40,000	40,000	29,504	73.76
99	บริการช่วยค้นคว้าเป็นรายบุคคล	ราย	5,500	5,500	6,299	114.53
100	บริการตอบคำถาม	ราย	40,000	40,000	67,288	168.22
101	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	48	48	107	222.92
102	บริการส่งเสริมการใช้กิจกรรมประชาสัมพันธ์	ครั้ง	100	100	165	165.00
103	บริการส่งเสริมการใช้:ปฐมนิเทศ ดือนรับและนำชม	ราย	2,000	2,000	2,204	110.20
104	บริการสืบค้นฐานข้อมูล	ราย	4,000	4,000	3,838	95.95
105	บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ	ราย	35,000	35,000	61,563	175.89
106	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	ล้านบาท	2.74	2.74	5.62	205.11
107	ร้อยละการให้บริการ one stop service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	11.76	11.76	100.00

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
108	ร้อยละการให้บริการ online / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12	44.12	44.12	100.00	
109	ร้อยละการให้บริการ self-service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53	23.53	23.53	100.00	เอกสารแนบ
110	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	0	-	-	
111	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	0	0	-	-	
112	ร้อยละของความผิดพลาดของการใช้งานระบบ(ใช้ระบบงานบริหารบุคคล (CU-HR))	ร้อยละ	22	22	-	-	
113	ร้อยละของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเป็นหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณปัจจุบัน	ร้อยละ	80	80	85.50	106.88	
114	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากการความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	0	0	-	-	
115	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	80	80	100	125.00	
116	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	ร้อยละ	70	70	39.13	55.90	
117	ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกัน)	ร้อยละ	2	2	1.85	92.50	
118	ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	ร้อยละ	1.95	1.95	2.37	121.54	
119	ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	0	0	-	-	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551			ร้อยละเมื่อเทียบกับผลกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2551	แผน	ผลการดำเนินงาน			
120	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	ร้อยละ	100	100	100	100.00	
121	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0	0	-	-	
122	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ร้อยละ	70	70	68.60	98.00	
123	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ(HR)	ร้อยละ	75	75	70.40	93.87	
124	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร(ทรัพยากรมนุษย์)	ร้อยละ	70	70	70.80	101.14	
125	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	75	78	104.00	
126	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	ร้อยละ	100	100	66.67	66.67	
127	ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	5	5	100.00	
128	รายได้จากการให้บริการวิชาการ (การหาทุน)	บาท	50,000	50,000	36,109	72.22	
129	สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้ : จัดสรร : ใช้จ่ายจริง	ล้านบาท	130.05 : 130.05 : 130.05	130.05 : 130.05 : 130.05	130.05 : 95.92 : 75.90	-	
130	สาระสังเขปและดรรรชนี	ระเบียบ	1,500	1,500	1,651	110.07	
131	ให้บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	รายการ	100	100	107	107.00	
132	อัตราการขาดงานของบุคลากร	ร้อยละ	0	0	-	-	
133	อัตราการลาออกของบุคลากร	ร้อยละ	0	0	3.17	-	

3.1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2550, 2549, 2548)

การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปีงบประมาณ 2550, 2549 และ 2548 ได้แบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวชี้วัดที่เป็นผลการดำเนินงานของศูนย์/ฝ่าย และตัวชี้วัดที่เป็นแผนงานคุณภาพ ซึ่งหลังจากที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้หน่วยงานต่างๆ นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพของสถาบันฯ ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 สถาบันฯ จึงได้ยกเลิกการใช้แผนงานคุณภาพ และได้ผนวกตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ของระบบประกันคุณภาพไว้เป็นตัวชี้วัดในภาพรวมของสถาบันฯ ในปี 2551 ดังนั้นรายงานตัวชี้วัด 3 ปีย้อนหลังของสถาบันฯ จึงมีข้อมูลบางส่วนที่แตกต่างกับตัวชี้วัดในปีงบประมาณ 2551 ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ปีงบประมาณ 2550, 2549 และ 2548

รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
1	การคืนเอกสาร	รายการ	3,302	3,484	214 ต่อเดือน	237 ต่อเดือน	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
2	การใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร	รายการ	37,986	20,421	1,522 ต่อเดือน	1,646 ต่อเดือน	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
3	การใช้สื่อโสตทัศนในระบบออนไลน์	ราย	1,233	1,766	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
4	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	รุ่น	7	4 รุ่น	2	5	
5	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	คน	93	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
6	การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี / ไม่มี	มี	มี	มี	มี	
7	การยืมเอกสาร	รายการ	3,308	3,265	217 ต่อเดือน	228 ต่อเดือน	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
8	ความทันสมัยของตำรา	% ของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อพิมพ์จำหน่ายในปี ป.ม. ปัจจุบัน	80.02	79.69	82.57	86	จากรายงานผลตามแผนงานคุณภาพ ปี 48-50
9	ความทันสมัยของสื่อ	% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อที่ผลิตในปี ป.ม. ปัจจุบัน	79.28	78.92	76.96	74.31	
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ CU-GDLN	ร้อยละ	70	75	81	81	
11	งบบุคลากร / งบดำเนินการทั้งหมด	ล้านบาท	27.39 : 57.12	26.65/59.99	25.62/43.96	23.24/62.46	จากรายงานผลตามแผนงานคุณภาพ ปี 48-50

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
12	งบประมาณด้าน IT Hardware:Humanware: Software: งบประมาณทั้งหมด	ล้านบาท	5.37: 2.23 : 3.45 : 95.92	3.38 : 1.81 : 3.43 : 103.78	6.43 : 1.66 : 2.91 : 98.79	6.13 : 1.44 : 4.04 : 103.04	
13	งานกราฟิก	ชิ้น	5,821	8,711	4,962	17,107	
14	งานจัดเตรียมเอกสาร	ระเบียบ	2,412	2,404	2,415	2,416	
15	งานถ่ายภาพ	ชิ้น	12,016	11,652	15,903	14,733	
16	งานโทรทัศน์	ชิ้น	253	522	193	452	
17	งานบันทึกเสียง	ชิ้น	475	730	798	2,062	
18	งานมัลติมีเดียและโมบายยูนิิต	เรื่อง	19	24	10	20	
19	งานวางแผนและประสานงานการผลิต	ครั้ง	209	193	221	178	
20	งานสร้างฐานข้อมูล	ระเบียบ	2,176	3,647	2,383	1,642	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
21	จัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR)	รายการ	3,452	1,212	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
22	จัดทำข้อมูล/เว็บเพจฐานข้อมูลออนไลน์	ครั้ง	450	463	408	418	
23	จัดทำคู่มือ/เอกสาร/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลออนไลน์	รายการ	66	80	68	62	
24	จัดอบรมสถิติ/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	รุ่น	29	28	28	14	
25	จัดอบรมสถิติ/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	ราย	571	737	515	459	
26	จำนวน computer :จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	เครื่อง : คน	1:1	142 : 127	133 : 132	115 : 127	
27	จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases	ครั้ง	441,305	441, 478	426, 447	ไม่มีข้อมูล	
28	จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search	ครั้ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
29	จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ครั้ง	14,469,521	14,469,521	13,514,735	13,200,050	
30	จำนวนการจัดหาสื่อโสตทัศน์	ชิ้น	626	519	542	534.00	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
31	จำนวนการใช้สื่อโตดทัศน์	ชิ้น	9,227	6,091	2,503 ต่อเดือน	3,240 ต่อเดือน	
32	จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	ครั้ง	32	37	57	64	
33	จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ (Mobile Unit)	ครั้ง	28	43	52	ไม่มีข้อมูล	
34	จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล (Distance Education)	ครั้ง	93	77	60	ไม่มีข้อมูล	
35	จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี *	ครั้ง	59	54 ครั้ง	153 เรื่อง	74 ครั้ง	
36	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความปลอดภัย	ครั้ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
37	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความสะอาด	ครั้ง	1	ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง (เป้าหมายไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง)	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน	จากรายงานผลตามแผนงานคุณภาพ ปี 48-50
38	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบปรับอากาศ	ครั้ง	1	ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง (เป้าหมายไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง)	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 ครั้ง (เป้าหมาย 5 ครั้ง)	จากรายงานผลตามแผนงานคุณภาพ ปี 48-50
39	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบแสงสว่าง	ครั้ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
40	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ห้องน้ำ	ครั้ง	3	ไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง (เป้าหมายไม่เกินเดือนละ 3 ครั้ง)	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 0.08 ครั้ง (เป้าหมาย 3 ครั้ง)	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 ครั้ง (เป้าหมาย 5 ครั้ง)	จากรายงานผลตามแผนงานคุณภาพ ปี 48-50
41	จำนวนขั้นตอน และ/หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ขั้นตอน	3	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	บริการสืบค้นเฉพาะเรื่อง, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที, บริการยืมต่อด้วยตนเอง (บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ทำไม่ได้)
42	จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	6,672,340	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
43	จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	-	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
44	จำนวนครั้งที่จัดประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	ครั้ง	13	12	8	4	
45	จำนวนครั้งที่จัดแสดงดนตรี	ครั้ง	3	4	3	9	
46	จำนวนครั้งที่จัดแสดงนิทรรศการ	ครั้ง	8	9	9	6	
47	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน *	ครั้ง	10	54 ครั้ง	153 เรื่อง	74 ครั้ง	
48	จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี	ครั้ง	1	1	1	1	
49	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของ การบริหารจัดการ (Incident Report)	ครั้ง	0	30	93	59	
50	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	47	0	4	18	
51	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง / ครั้ง	20/1	3	5	5	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
52	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	41	47	56	81	
53	จำนวนครั้งในการสาธิตออนไลน์	ครั้ง	42	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
54	จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	15	9	9	ไม่มีข้อมูล	
55	จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	3	ไม่มีข้อมูล	2	ไม่มีข้อมูล	Z39.50 Broadcast, บริการตรวจสอบเอกสารฉบับเต็ม, บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Single Search, บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ไม่ได้ทำ)
56	จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	2	2	2	5	บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที
57	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	5	ไม่มีข้อมูล	5	5	งานบริการการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่าย, บริการอ้างอิงเสมือน, บริการหยิบสื่อภายใน 3 นาที, บริการยืมต่อด้วยตนเอง, บริการ Multimedia Streaming (บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ทำไม่ได้)
58	จำนวนงานวิจัยที่ผ่านการแปลงผันให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์	รายการ	50	50	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
59	จำนวนช่องทางในการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	7	16	ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ, ใช้บริการผ่านโทรศัพท์หรือโทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ไปรษณีย์, เว็บไซต์, สนทนาโต้ตอบออนไลน์ (Chat), บริการผลิตสื่อการศึกษาด้วย Mobile Unit

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
60	จำนวนช่องทางในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
61	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการ อบรมด้านบริหาร)	ชั่วโมง	274.5	8.60 ชั่วโมง	619.15 ชั่วโมง	15.30 ชั่วโมง	
62	จำนวนชั่วโมงการอบรมด้านบริหารจัดการ	ชั่วโมง	628.5	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
63	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายใน และภายนอกสถาบันฯ- ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง / คน	40	37	40	37	
64	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายใน และภายนอกสถาบันฯ-ระดับวิชาชีพ	ชั่วโมง / คน	97	86	92	100	
65	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	227.5	172.5	159	137.5	
66	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ	ฐาน	37	27	26	30	
67	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง (Document Delivery)	เล่ม	1,672	976	808	ไม่มีข้อมูล	
68	จำนวนนักวิจัยที่เพิ่มขึ้นในระบบ	ราย	438	508	300	ไม่มีข้อมูล	
69	จำนวนบุคลากรที่ทดแทนผู้เกษียณ / ลาออก / ย้าย โอน	คน	1	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
70	จำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการ	คน	7,140	4,919	6,095	2,614	
71	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	คน	711,389	71,894 คน/ เดือน	74,931 คน/ เดือน	80,309 คน/ เดือน	
72	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	คน	786	666	548	402	
73	จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม - ป้องกัน- รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	125/125	115/129	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
74	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม CU-GDLN	ราย	488	404	554	ไม่มีข้อมูล	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
75	จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ *	ราย	104	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
76	จำนวนผู้ศึกษา/ดูงานที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	ราย	61	207 งาน (เป้าหมาย 120 ราย)	137 ราย (เป้าหมาย 120 ราย)	ไม่มีข้อมูล	
77	จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร / ปี	ครั้ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
78	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม	ระเบียบ	20,642	18,564	22,167	19,803	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
79	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูล TIC	ระเบียบ	2,412	2,404	2,415	2,416	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
80	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูลหลัก	ระเบียบ	2,170	2,101	2,020	2,063	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
81	จำนวนระเบียบสมาชิก	ระเบียบ	93,473	12,493	ไม่มีข้อมูล	33585.00	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ
82	จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์	รายการ	1,011	1,082	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
83	จำนวนวารสารที่บอกรับ	ชื่อเรื่อง	273	266	271	305	
84	จำนวนวารสาร-รับบริจาค	ชื่อเรื่อง	45	45	26	ไม่มีข้อมูล	
85	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคลังปัญญาที่เพิ่มขึ้น	รายการ	3,452	750	4,000	ไม่มีข้อมูล	
86	จำนวนสื่อโสตทัศนที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	1,603	1,915	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
87	จำนวนหนังสือ - บริจาค	เล่ม	363	5,856	6,650	758	
88	จำนวนหนังสือที่คืน	เล่ม	124,158	145,127	152,424	160,104	
89	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ	เล่ม	7,237	7,496	6,783	11,242	
90	จำนวนหนังสือที่ยืม	เล่ม	139,138	162,215	169,776	177,768	
91	จำนวนหนังสือ-รับบริจาค	เล่ม	4,825	5,856	6,650	788	
92	จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	272	305	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
93	จำนวนหนังสือเอกสารที่มีการยืม/สำเนา	รายการ	1,873	1,238	1,053	ไม่มีข้อมูล	
94	จำนวนห้องสมุดที่ร่วมให้บริการที่เพิ่มขึ้น	แห่ง	3	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
95	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร	คน	63	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
96	จำนวนเอกสาร- รับบริจาค	รายการ	3,779	3,372	2,946	3,389	
97	จำนวนเอกสารที่จัดซื้อ	รายการ	153	478	457	402	
98	บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ราย	29,504	40,641	54,020	65,941	
99	บริการช่วยค้นคว้าเป็นรายบุคคล	ราย	6,299	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
100	บริการตอบคำถาม	ราย	67,288	44,212	40,833	42,308	
101	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	107	88	65	51	
102	บริการส่งเสริมการใช้:กิจกรรมประชาสัมพันธ์	ครั้ง	165	88	112	90	
103	บริการส่งเสริมการใช้:ปฐมนิเทศ ต้อนรับและนำชม	ราย	2,204	1,694	2,292	1,825	
104	บริการสืบค้นฐานข้อมูล	ราย	3,838	4,078	4,042	3,607	
105	บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ	ราย	61,563	44,638	39,903	36,320	
106	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	ล้านบาท	5.62	2.12	2.23	1.54	
107	ร้อยละการให้บริการ one stop service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
108	ร้อยละการให้บริการ online / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
109	ร้อยละการให้บริการ self-service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
110	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน /การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	

ดัชนีวัดความสำเร็จ			เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง				หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
111	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
112	ร้อยละของความผิดพลาดของการใช้งานระบบ (ใช้ระบบงานบริหารบุคคล (CU-HR))	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
113	ร้อยละของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเป็นหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณปัจจุบัน	ร้อยละ	85.50	89.25	83.75	83.93	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
114	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากการความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
115	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	100	100	56.25	ไม่มีข้อมูล	
116	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	ร้อยละ	39.13	46.87	53.84	18.26	
117	ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกัน)	ร้อยละ	1.85	-2.93	10.27	2.7	
118	ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	ร้อยละ	2.37	2.25/2.01	2.13	9.92	
119	ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/ จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
120	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	ร้อยละ	100	100	100	100	
121	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	33.33	ไม่มีข้อมูล	

ดัชนีวัดความสำเร็จ				เปรียบเทียบ 3 ปีซ้อนหลัง			หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	2551	2550	2549	2548		
122	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ร้อยละ	68.60	3.20 (เป้าหมาย 5)	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
123	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสิทธิประโยชน์และกายภาพ(HR)	ร้อยละ	70.40	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	
124	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรมนุษย์)	ร้อยละ	70.80	76.2	71.43	87.38	
125	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	78	77.78	75.00	92.30	
126	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	ร้อยละ	66.67	5	5	ไม่มีข้อมูล	
127	ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5	223,708.41	341,946.10	373,840.86	
128	รายได้จากการให้บริการวิชาการ (การหาทุน)	บาท	36,109	223,708.41	341,946.10	373,840.86	
129	สัดส่วนของงบประมาณ ไข่อใช้ : จัดสรร : ใช้จ่ายจริง	ล้านบาท	130.05 : 95.92 : 75.90	163.24 : 103.78 : 88.02	26.45 : 98.79 : 90.15	103.11 : 101.32 : 93.46	
130	สาระสังเขปและดรรชนี	ระเบียบ	1,651	1,969	2,133	2,382	ศูนย์เอกสารประเทศไทย
131	ให้บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	รายการ	107	140	111	120	
132	อัตราการขาดงานของบุคลากร	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	0.79	ไม่มีข้อมูล	
133	อัตราการลาออกของบุคลากร	ร้อยละ	3.17	4.72	6.35	6.87	

3.1.2.2 รายงานผลตามแผนคุณภาพปีงบประมาณ 2550, 2549 และ 2548

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550

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 หน่วยการเจ้าหน้าที่ - 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

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/สัปดาห์ - ตรวจสอบการใช้งานให้ตรงตามวัตถุประสงค์	} - รายงานผลการตรวจสอบประจำเดือน
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร หอสมุดกลาง								
1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	82.57 % (จากเป้าหมาย 75 %)	80 %	79.69%	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ (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

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	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring เครื่อง Server อย่างน้อยวันละ 2 ครั้งใน วันทำการ - ติดตามให้มีการซ่อมบำรุงรักษาตามที่กำหนดไว้ (ตามสัญญาหรือการรับประกัน) 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการตรวจสอบการเข้าถึงสารสนเทศไม่ได้ - โบบันทึกผลการซ่อมบำรุงรักษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง 1. บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้อาจารย์ในสังกัดคณะ/สถาบัน ฯลฯ ที่ห้องสมุดเข้าร่วมในโครงการบริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดได้รับหนังสือที่ต้องการยืมโดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับหนังสือที่ต้องการยืม - การรับ-ส่งหนังสือทุกรายการที่ห้องสมุดในโครงการแจ้งมา ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และอยู่ภายในเวลาที่กำหนด 	1 ครั้งในไตรมาสที่ 2 (100 % - จากเป้าหมายความผิดพลาดไม่เกิน 5 ครั้งต่อไตรมาส)	ความผิดพลาดไม่เกิน 2 ครั้งต่อไตรมาส	100 % (ไม่มีข้อผิดพลาด)	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำและจัดเก็บหลักฐานการขอใช้และการให้บริการ อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - E-mail แจ้งขอใช้บริการ และตอบรับการให้บริการ - เพิ่มจัดเก็บรายการ - หนังสือที่ให้บริการ - สมุดบันทึกการรับ-ส่งหนังสือ ระหว่างห้องสมุด

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)	เพื่อให้การจัดเรียงสิ่งพิมพ์ที่นำออกบริการมีความถูกต้องตามระบบการจัดเก็บของห้องสมุด	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	- งานบริการฐานข้อมูล เพื่อการค้นคว้าวิจัย	- สรุปการประเมินผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	- F-SO-23

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)	เพื่อเผยแพร่ความรู้และเทคโนโลยีด้านการผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนผู้ศึกษา / งานที่ ศูนย์โสตทัศนศึกษา กลาง	137 ราย (จากเป้าหมาย 120 ราย)	120 ราย	207 ราย	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- จำนวนผู้ที่เข้าศึกษา / งานที่ศูนย์โสตทัศนศึกษา กลาง	- F-AVP-03
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการโสตทัศนวัสดุ (PM-4.7.1-1)	เพื่อเพิ่มพูนความสะดวกแก่ผู้รับบริการสื่อโสตทัศน	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการบนเครือข่าย	83 รายการ/ปี (จากเป้าหมาย 120 รายการ/ปี)	120 รายการ/ปี	240 รายการ/ปี	งานโสตทัศนวัสดุ	- รายชื่อสื่อโสตทัศนที่ให้บริการในระบบ Multimedia Streaming	- F-AVM-04
2. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อการจัดหาสื่อโสตทัศนที่ทันสมัย	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ทันสมัยที่จัดหาในปีงบประมาณนั้น	76.96 % (จากเป้าหมาย 70 %)	75 %	78.92 %	งานโสตทัศนวัสดุ	- เน้นการจัดหาสื่อที่ผลิตในปีงบประมาณนั้น	- F-SO-23
3. การรับรู้และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการสื่อโสตทัศนและโสตทัศนอุปกรณ์ (PM-4.4.3)	1. เพื่อรับทราบความต้องการของผู้รับบริการ 2. เพื่อตอบสนองความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	คำร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	1 เรื่อง /ไตรมาส (100 % - จากเป้าหมายไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส)	ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส	100 % (ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส)	ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	- การพิจารณาคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ	- แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ (F-QAO-18) - เพิ่มคำตอบข้อเสนอแนะคำร้องเรียน

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)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	83.75 % (จากเป้าหมาย 75%)	80 %	89.25%	ฝ่ายประมวลสารสนเทศ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ (F-SO-23)
2. บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (PM-4.7.1-1) (PM-4.7.1-2)	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)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	85 % ของจำนวนหนังสือซื้อ (จากเป้าหมาย 75 %)	80 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	85.71 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติ F-IIC-03 และ F-IIC-04 - ระบบ INNOPAC
2. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	ไม่มีผู้ร้องเรียน (100% - จากเป้าหมาย 90%)	ไม่เกินเดือนละ 2 ราย	100 % (ไม่มีผู้ร้องเรียน)	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น	- เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)

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	- การคัดเลือกงานที่แสดงโดยผู้เชี่ยวชาญ แต่ละแขนง	- ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหอศิลปวิทยนิทรรศน์
โครงการ CU-GDLN 1. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (WI-4.7.1-CGP-01)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการการเรียนรู้ทางไกล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81 % (จากเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 70 %)	75 %	75%	คณะทำงานศูนย์การเรียนรู้ทางไกล	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
ปีงบประมาณ 2549

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่1-4 (ต.ค.48- ก.ย.49)			
สำนักงานเลขานุการ 1. การบริหารทั่วไป (PM-4.5.3.3) (WI-4.5.4-SO-02)	1. เพื่อให้ฐานข้อมูลบุคลากร มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และทันสมัย 1. ตำแหน่ง 2. เงินเดือน 3. การลา 4. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ 5. การอบรม/สัมมนา	รายการบันทึกข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง	ข้อมูลถูกต้อง ผิด 2 เขต 1 คน ข้อมูลถูกต้อง ผิด 3 เขต 3 คน ผิด 5 เขต 3 คน	แต่ละ Module ไม่เกิน 1 เขต ข้อมูล/คน	ผลการตรวจ ณ ไตรมาส 4 1. ข้อมูลถูกต้อง 2. ข้อมูลถูกต้อง 3. ผิด 157 เขต 36 คน* 4. ข้อมูลถูกต้อง 5. ผิด 5 เขต 1 คน*	สำนักงานเลขานุการ	- KPI หน่วยกรเจ้าหน้าที่ - หัวหน้างานตรวจสอบทุกไตรมาส - บุคลากรตรวจสอบทุก 1 ปี	- รายงานการตรวจสอบของหัวหน้างาน - ผลการตรวจสอบข้อมูลประจำปีของบุคลากร
	2. เพื่อให้สิ่งแวดล้อมภายในอาคารไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการให้บริการ 1. ห้องน้ำ 2. ระบบปรับอากาศ 3. ความสะอาด 4. ผู้ให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 ครั้ง 1 ครั้ง - -	3 ครั้ง 3 ครั้ง 3 ครั้ง 3 ครั้ง	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1. 0.08 ครั้ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียน 3. ไม่มีข้อร้องเรียน 4. ไม่มีข้อร้องเรียน	สำนักงานเลขานุการ	- การประชุมคณะทำงานด้านอาคารสถานที่ - ฝ่ายช่างปฏิบัติตาม WI-4.5.4-SO-02 การซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	- รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ

*หมายเหตุ การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลบุคลากร Module การลา ในเดือน ก.ค.49 ต้องแก้ไข 8 คน 28 เขต เดือน ส.ค.49 ต้องแก้ไข 6 คน 18 เขต เดือน ก.ย.49 ต้องแก้ไข 22 คน 111 เขต และ Module การอบรม/สัมมนา ในเดือน ส.ค.49 ต้องแก้ไข 1 คน 5 เขตข้อมูล เนื่องจาก ผู้รับผิดชอบงานบันทึกข้อมูลผิดพลาด และไม่ครบถ้วน

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ	
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่1-4 (ต.ค.48 -ก.ย.49)				
2. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (PM-4.4.3)	3. เพื่อให้มีการประหยัดงบประมาณค่าไฟฟ้า	จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงต่อตารางเมตรต่อปี	0.9 หน่วย	5 หน่วย	16.78 หน่วย	สำนักงานเลขานุการ	- ควบคุมการใช้พลังงาน/ ตารางเมตร/สัปดาห์ - ตรวจสอบการใช้งานให้ตรงตามวัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการตรวจสอบประจำเดือน 	
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีจากงานบริหารทั่วไป	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. หน่วยงานในสนล.80% 2. งานวางแผนและงปม.85.30%	80 %	1. หน่วยงานในสนล.68% 2. งานวางแผนและงปม.73.60%	สำนักงานเลขานุการ	- KPI งานบริหารและธุรการ - KPI งานคลังและพัสดุ - PM-4.5.2-1 งานวิเคราะห์นโยบาย		- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร บุคคลกลาง	1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	85 %	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	82.57 % ของจำนวนหนังสือที่ซื้อ	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติฝ่ายพัฒนาทรัพยากร (F-ACQ-18) - ระบบ INNOPAC

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48- ก.ย.49)			
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-8)	เพื่อจัดทำรายการข้อมูลทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จัดทำระเบียบข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อในปีงบประมาณนั้น	57.41 %	70 % ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	70.53% ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	- คัดเลือกหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ ในปีงบประมาณนั้น ลงรายการเป็นลำดับต้น	- บัตรส่งทรัพยากรสารสนเทศ (F-ACQ-04) - สมุดสถิติจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง 1. การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ (PM-4.7.1-5)	เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (เฉพาะเครื่องที่ทำการบำรุงรักษา หรือมีการรับประกัน)	จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ไม่ได้	59 ชม./เครื่อง/ปี	48 ชม./เครื่อง/ปี	2.44 ชม./เครื่อง/ปี	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	- Monitoring เครื่อง Server อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ในวันทำการ - ติดตามให้มีการซ่อมบำรุงรักษาตามที่กำหนดไว้ (ตามสัญญาหรือ การรับประกัน)	- รายงานผลการตรวจสอบการเข้าถึงสารสนเทศไม่ได้ - ใบบันทึกผลการซ่อมบำรุงรักษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

แผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48 – ก.ย.49)			
2. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ Blackboard (PM-4.7.1-3)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการเรียนการสอน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	89 %	ไม่น้อยกว่า 70 %	68.75 %	- เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศฝ่ายระบบสารสนเทศ - พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ฝ่ายระบบสารสนเทศ	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง 1. บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้อาจารย์ในสังกัดคณะ/สถาบัน ฯลฯ ที่ห้องสมุดเข้าร่วมในโครงการบริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดได้รับหนังสือที่ต้องการยืมโดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด	- ผู้รับบริการได้รับหนังสือที่ต้องการยืม - การรับ-ส่งหนังสือทุกรายการที่ห้องสมุดในโครงการแจ้งมา ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วนถูกต้อง และอยู่ภายในเวลาที่กำหนด	-	ความผิดพลาดไม่เกิน 5 ครั้งต่อไตรมาส	100% (ผิดพลาด 1 ครั้งในไตรมาสที่ 2)	ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ	- จัดทำและจัดเก็บหลักฐานการขอใช้และการให้บริการอย่างครบถ้วนเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ง่าย	- E-mail แจ้งขอใช้บริการและตอบรับการให้บริการ - เพิ่มจัดเก็บรายการหนังสือที่ให้บริการ - สมุดบันทึกการรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48-ก.ย.49)			
ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง 1. บริการสืบค้นสารสนเทศ (PM-4.7.1-2) 2. บริการการใช้สิ่งพิมพ์ในระบบชั้นเปิด (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องตามความต้องการ	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องตามความต้องการ	93.25 %	90%	91.83%	งานบริการสืบค้นสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- จัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการ สืบค้นสารสนเทศ (F-RS-16) - เพิ่มพูนความรู้และทักษะ ในการสืบค้นอย่างต่อเนื่อง	- ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผล การสืบค้น
	เพื่อให้การจัดเรียงสิ่งพิมพ์ที่นำออกบริการมีความถูกต้องตามระบบการจัดเก็บของห้องสมุด	จำนวนการขอรับบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องอ่านต่าง ๆ	15 รายการ/เดือน	ไม่เกิน 20 รายการ/เดือน	100% (เฉลี่ย 6 รายการ / เดือน)	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน - ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตาม SD-RS-04	- มีบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ (F-RS-07) - บันทึกการตรวจและอ่านชั้นประจำวันของห้องอ่าน
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า หอสมุดกลาง 1. บริการสารสนเทศเชิงลึกเฉพาะสาขา (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูล/เอกสารที่ต้องการภายในกำหนดเวลานัดหมาย	ร้อยละของข้อมูล/เอกสารที่สามารถค้นหาและนำส่งผู้รับบริการได้ตามกำหนดเวลานัดหมาย	-	80%	95.43%	งานบริการสืบค้นเฉพาะเรื่อง	- มีแบบฟอร์มและบันทึกผลการดำเนินงาน - สรุปผลรายไตรมาส	- F-RSS-11 F-RSS-12 F-RSS-13 F-SO-23

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48 –ก.ย.49)			
2. บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่าย CUNet (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้บัณฑิต/อาจารย์/นักวิจัย สามารถใช้ฐานข้อมูลเชิงลึกเฉพาะสาขาตามที่ได้รับการอบรม	ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม	-	80%	83.94%	งานบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	- ประเมินโดยผู้เข้าร่วมอบรม - สรุปผลรายไตรมาส	- F-SO-18 - F-SO-23
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง								
1. บริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)	1. เพื่อเพิ่มจำนวนการให้บริการผลิตสื่อกับผู้ใช้บริการ 2. เพื่อเพิ่มจำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	จำนวนผลผลิต จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย	34,546 ชิ้น 51 ครั้ง	35,000 ชิ้น 70 ครั้ง	22,258 ชิ้น* 57 ครั้ง	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- การรวบรวม – สรุปสถิติฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา - การรวบรวม – สรุปสถิติฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- F-AVP-03 - F-AVP-03
2. บริการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)	เพื่อเผยแพร่ความรู้และเทคนิคในโลยีด้านการผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการผลิตสื่อการศึกษา	129 คน	120 คน	24 คน *	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- จำนวนผู้เข้าอบรม	- ทะเบียนรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านการผลิตสื่อการศึกษา

- หมายเหตุ**
1. จำนวนผลผลิตในการให้บริการผลิตสื่อกับผู้ใช้บริการ ได้ผลต่ำกว่าแผนมาก เนื่องจาก มีงานบริการผลิตสื่อบางงานที่ปรับเปลี่ยนวิธีการบันทึกใหม่ ทำให้หน่วยนับที่เกิดขึ้นไม่ใช่ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น งานบันทึกเสียง จากที่เคยบันทึกเสียง 1 ตลับ นับเป็น 1 ชิ้น ปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบของ File ทำให้นับแบบเดิมไม่ได้ ผลผลิตจึงลดน้อยลง
 2. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการผลิตสื่อการศึกษา ได้ผลต่ำกว่าแผนมาก เนื่องจาก บุคลากรของฝ่ายต้องรับผิดชอบงานประจำซึ่งเข้ามาโดยไม่ทราบล่วงหน้า ทำให้ฝ่ายไม่สามารถจัดฝึกอบรมได้ เนื่องจากเกรงว่าจะกระทบกับงานประจำ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ	
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48- ก.ย.49)				
3. การสำรวจความพึงพอใจด้านบริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการผลิตสื่อการศึกษา	ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	1 ราย/ปี	ไม่เกิน 4 ราย/ปี	100 % (ไม่มีข้อร้องเรียน)	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	- การประเมินคำร้องเรียนที่ได้รับ	- รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ	
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	1. บริการโสตทัศนวัสดุ (PM-4.7.1-1)	1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสื่อโสตทัศนที่ต้องการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	ภายใน 4 นาที 99.96%	4 นาที 95%	ภายใน 4 นาที 100%	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการสื่อโสตทัศน	- จัดให้มีฟอร์ม F-AVM-03	- F-AVM-06	
		2. เพื่อเพิ่มพูนความสะดวกแก่ผู้รับบริการสื่อโสตทัศน	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการบนเครือข่าย	57 รายการ/ปี	120 รายการ/ปี	83 รายการ *	งานโสตทัศนวัสดุ	- รายชื่อสื่อโสตทัศนที่ให้บริการในระบบ Multimedia Streaming	- F-AVM-04
	2. บริการโสตทัศนอุปกรณ์ (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการโสตทัศนอุปกรณ์ได้ใช้อุปกรณ์ตามต้องการ	จำนวนผู้ได้รับบริการโสตทัศนอุปกรณ์ตามต้องการ	100 %	90 %	100%	งานโสตทัศนอุปกรณ์	- จัดให้มีแบบฟอร์ม F-AVM-02	- F-AVM-07
	3. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อการจัดหาสื่อโสตทัศนที่ทันสมัย	จำนวนสื่อโสตทัศนที่ทันสมัยที่จัดหาในปีงบประมาณนั้น	74.31 %	70 %	76.96%	งานโสตทัศนวัสดุ	- เน้นการหาสื่อที่ผลิตในปีงบประมาณนั้น	- F-SO-23

หมายเหตุ จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการบนเครือข่าย ได้ผลต่ำกว่าแผนมาก เนื่องจาก ฝ่ายต้องหยุดให้บริการในช่วง การย้ายข้อมูลจาก Server เก่า ขึ้น Server ใหม่

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48 -ก.ย.49)			
4. การรับรู้และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการสื่อทัศนและสื่อทัศนอุปกรณ์ (PM-4.4.3)	1. เพื่อรับทราบความต้องการของผู้รับบริการ 2. เพื่อตอบสนองความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	คำร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	1 เรื่อง / ไตรมาส	ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส	100% (โดยเฉลี่ย 1 เรื่อง/ไตรมาส)	ฝ่ายโสตทัศนวัสดุและสื่อทัศนอุปกรณ์	- การพิจารณาคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ	- แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ (F-QAO-18) - เพิ่มคำตอบข้อเสนอแนะคำร้องเรียน
ศูนย์เอกสารประเทศไทย								
1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	83.93 % ไม่เกินเดือนละ	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	83.75% ของจำนวนหนังสือซื้อ	ฝ่ายประมวลสารสนเทศ ฝ่ายส่งเสริมสารสนเทศ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น - การพิจารณาคำร้องเรียนและ	- รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ (F-SO-23)
2. บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (PM-4.7.1-1) (PM-4.7.1-2)		จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน	2 ราย (100 %)	ไม่เกินเดือนละ 2 ราย	100% ไม่เกินเดือนละ 2 ราย		ข้อเสนอแนะจากกล่องรับความคิดเห็น	- แบบแสดงความคิดเห็นที่ได้จากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ								
1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	89.29 %	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	85% ของจำนวนหนังสือซื้อ	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	- เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	- สถิติ F-IIC-03 และ F-IIC-04 - ระบบ INNOPAC

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	Baseline ปี 2548	ปี 2549		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
				เป้าหมาย	ผลไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.48- ก.ย.49)			
2. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	0 ราย (100 %)	90 %	100 % (ไม่มีผู้ร้องเรียน)	ศูนย์สารสนเทศ นานาชาติ	- ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น	- เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น (F-QAO-18)
หอศิลป์ปวชนิตร์รศน์ 1. การจัดแสดงนิทรรศการ (PM-4.7.1-4)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในนิทรรศการศิลปกรรม	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	97.75 %	70 %	90.59%	หอศิลป์ปวชนิตร์รศน์	- การคัดเลือกงานที่แสดงโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละแขนง	- ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหอศิลป์ปวชนิตร์รศน์
โครงการ CU-GDLN 1. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (PM-4.7.1-3)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการการเรียนรู้ทางไกล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81%	ไม่น้อยกว่า 70%	81 %	คณะทำงานบริการการเรียนรู้ทางไกล	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายงานผลตามแผนงานคุณภาพสถาบันวิทยบริการ
ปีงบประมาณ 2548

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 -4			
สำนักงานเลขานุการ 1. การบริหารทั่วไป (PM-4.5.3.3)	1. เพื่อให้ฐานข้อมูลบุคลากรมีความสมบูรณ์ถูกต้องและทันสมัย 1. ตำแหน่ง 2. เงินเดือน 3. การลา 4. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ 5. การอบรม/สัมมนา	รายการบันทึกข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง	แต่ละModuleไม่เกิน 1 เขตข้อมูล/คน	1. ข้อมูลถูกต้อง 2. ผิด 2 เขต 1 คน 3. ข้อมูลถูกต้อง 4. ผิด 3 เขต 3 คน 5. ผิด 5 เขต 3คน	สำนักงานเลขานุการ	- KPI หน่วยกรเจ้าหน้าที่ - หัวหน้างานตรวจสอบทุกไตรมาส - บุคลากรตรวจสอบทุก 1 ปี	- รายงานการตรวจสอบของหัวหน้างาน - ผลการตรวจสอบข้อมูลประจำปีของบุคลากร
(WI-4.5.4-SO-02)	2. เพื่อให้สิ่งแวดล้อมภายในอาคารไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการให้บริการ 1. ห้องน้ำ 2. ระบบปรับอากาศ 3. ความสะอาด 4. ผู้ให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียนต่อเดือน	5 ครั้ง 5 ครั้ง 5 ครั้ง 5 ครั้ง	ผลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 ครั้ง 1 ครั้ง - -	สำนักงานเลขานุการ	- การประชุมคณะทำงานด้านอาคารสถานที่ - ฝ่ายช่างปฏิบัติตาม WI-4.5.4-SO-02 การซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 – 4			
2. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (PM-4.4.3)	3. เพื่อให้มีการประหยัดงบประมาณค่าไฟฟ้า	จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงต่อตารางเมตรต่อปี	5	0.90 หน่วย	สำนักงานเลขานุการ	- ควบคุมการใช้พลังงาน/ตารางเมตร/สัปดาห์ - ตรวจสอบการใช้งานให้ตรงตามวัตถุประสงค์	รายงานผลการตรวจสอบประจำเดือน
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีจากงานบริหารทั่วไป	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80 %	1.หน่วยงานต่าง ๆ ใน สนล. 80% 2.งานวางแผนและปม. 85.30 %	สำนักงานเลขานุการ	- KPI งานบริหารและธุรการ - KPI งานคลังและพัสดุ - PM-4.5.2-1 งานวิเคราะห์นโยบาย	ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ 1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	86 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	1. สถิติฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ (F-ACQ-18) 2. ระบบ INNOPAC

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 – 4			
ฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ 1. การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-8)	เพื่อจัดทำรายการข้อมูลทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จัดทำระเบียบข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อในปีงบประมาณนั้น	70 % ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	57.41% ของจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	คัดเลือกหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ ในปีงบประมาณนั้น ลงรายการเป็นลำดับต้น	<ul style="list-style-type: none"> - บัตรส่งทรัพยากรสารสนเทศ (F-ACQ-04) - สมุดสถิติจำนวนหนังสือที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
ฝ่ายระบบสารสนเทศ 1. การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ (PM-4.7.1-5)	เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (เฉพาะเครื่องที่ทำการบำรุงรักษา หรือมีการรับประกัน)	จำนวนชั่วโมงที่เข้าใช้ไม่ได้	48 ชม./เครื่อง/ปี	59 ชม./เครื่อง / ปี	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring เครื่อง Server อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ในวันทำการ - ติดตามให้มีการซ่อมบำรุงรักษาตามที่กำหนดไว้ (ตามสัญญา หรือ การรับประกัน) 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการตรวจสอบการเข้าถึงสารสนเทศไม่ได้ - ใบบันทึกผลการซ่อมบำรุงรักษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
2. การเพิ่มจุด Network ในการให้บริการ (PM-4.7.1-5)	เพื่อให้สนองต่อความต้องการใช้เครือข่ายของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น	จำนวนจุด Network ที่มีให้บริการ	493 จุด	523 จุด	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มจุด Network ให้มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบแสดงรายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายฯ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1-4			
ฝ่ายบริการจ่าย-รับฯ							
1. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	90 %	100 %	งานบริการยืม-คืน	ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น	เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (สำเนาเอกสาร) (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสำเนาเอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดอื่นๆอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	- ความรวดเร็วในการติดต่อ/แจ้งผลการขอใช้บริการ - จำนวนสำเนาเอกสารที่ผิดพลาด	ไม่เกิน 24 ชม. ทำการ ไม่เกิน 0.5 % / ไตรมาส	ทำได้ 98 % ไม่มีเอกสารที่สำเนาผิดพลาด	งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด	จัดให้มีเอกสารการขอใช้และตอบรับบริการให้บริการ	เอกสารการขอใช้/และตอบรับบริการ ทั้งในรูปแบบเอกสารปกติและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
ฝ่ายบริการผู้อ่าน							
1. บริการสืบค้นสารสนเทศ (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องกับความต้องการภายในกำหนด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลการสืบค้นเกี่ยวข้องกับความต้องการ	90 %	93.25 %	งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	- จัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการสืบค้นสารสนเทศ (F-RS-16) - เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการสืบค้นอย่างต่อเนื่อง	- ข้อมูลประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการสืบค้น
2. บริการการใช้สิ่งพิมพ์ในระบบชั้นเปิด (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้การจัดเรียงสิ่งพิมพ์ที่น่าออกบริการมีความถูกต้องตามระบบการจัดเก็บของห้องสมุด	จำนวนการขอรับบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ใน 1 ห้องอ่าน	5 รายการ/ เดือน	2 รายการ / เดือน	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	- เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน - ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตาม SD-RS-04	- มีบริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ (F-RS-07) - บันทึกการตรวจและอ่านชั้นประจำวันของห้องอ่าน

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 - 4			
ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า 1. บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ (PM-4.7.1-1)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับเอกสารที่ต้องการภายในกำหนดเวลานัดหมาย	ร้อยละของเอกสารที่สามารถจัดหาและนำส่งผู้รับบริการได้ตามกำหนดเวลานัดหมาย	83 %	91.63 %	งานบริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	- บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ และการติดตามผล - บันทึกการดำเนินงาน - สรุปผลรายเดือน	- F-RSS-08 และ F-RSS-09 - F-RSS-06 - F-SO-23
2. บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่าย CUNet (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใช้ฐานข้อมูลผ่านเครือข่าย CUNet ได้ตามสิทธิ์ในข้อตกลงในการบอกรับฐานต่าง ๆ (เฉพาะ CU Reference Databases)	ความถูกต้องและประสิทธิภาพการใช้งานฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	86 %	86.03 %	งานบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย	- ดัชนีวัดความสำเร็จเชิงคุณภาพ - Baseline ของฐานข้อมูลชุด CU Reference Databases - บันทึกการตรวจสอบฐานฯ - สรุปผลรายไตรมาส	- F-RSS-03 - F-RSS-04 - F-RSS-05 - F-SO-23
ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 1. บริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)	1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการผลิตสื่อด้วยความรวดเร็ว 2. เพื่อเพิ่มจำนวนการให้บริการผลิตสื่อกับผู้รับบริการ	ร้อยละของใบรับบริการที่ผ่านการประเมินความรวดเร็วจากผู้รับบริการ ร้อยละของผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	70 %	96.62 %	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	การประเมินโดยผู้รับบริการ	F-AVP-01
			20 %	178.22 %	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	การรวบรวม – สรุปสถิติฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	F-AVP-03

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 - 4			
2. บริการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการผลิตสื่อการศึกษา	3. เพื่อเพิ่มจำนวนการให้บริการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	60 ครั้ง	64 ครั้ง	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	การรวบรวม – สรุปสถิติฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	F-AVP-03
	เพื่อเผยแพร่ความรู้และเทคโนโลยีด้านการผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการผลิตสื่อการศึกษาที่เพิ่มขึ้น	40 คน	127 คน	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	จำนวนผู้เข้าอบรมที่เพิ่มขึ้น	รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการผลิตสื่อการศึกษา
3. การสำรวจความพึงพอใจด้านบริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.4.3)	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการผลิตสื่อการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80 %	91.46 %	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	การประเมินโดยผู้รับบริการ	F-AVP-01
		ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถชี้แจงได้จากช่องทางต่าง ๆ	ไม่เกิน 8 ราย/ปี	1 ราย	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	การประเมินคำร้องเรียนที่ได้รับ	คำร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น
ฝ่ายไอศทัศน์วัสดุ ศูนย์ไอศทัศน์ศึกษากลาง							
1. บริการไอศทัศน์วัสดุ (PM-4.7.1-1)	1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสื่อไอศทัศน์ที่ต้องการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	ความรวดเร็วและถูกต้องในการหยิบสื่อให้ผู้รับบริการ	90 % ภายใน 4 นาที	99.96 % ภายใน 4 นาที	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการสื่อไอศทัศน์	จัดให้มีแบบฟอร์ม F-AVM-03	F-AVM-06
	2. เพื่อเพิ่มพูนความสะดวกแก่ผู้รับบริการสื่อไอศทัศน์	จำนวนสื่อไอศทัศน์ที่ให้บริการบนเครือข่าย	100 รายการ / ปี	57 รายการ /ปี	งานไอศทัศน์วัสดุ	รายชื่อสื่อไอศทัศน์ที่ให้บริการในระบบ Multimedia Streaming	F-AVM-04

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 – 4			
2. บริการไสตท์ศนูปรกรณ์	เพื่อให้ผู้รับบริการไสตท์ศนูปรกรณ์ได้ใช้อุปกรณ์ตามต้องการ	จำนวนผู้ได้รับบริการไสตท์ศนูปรกรณ์ตามต้องการ	85 %	100 %	งานไสตท์ศนูปรกรณ์	จัดให้มีแบบฟอร์ม F-AVM-02	F-AVM-07
3. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อการจัดหาสื่อไสตท์ศนูที่ทันสมัย	จำนวนสื่อไสตท์ศนูที่ทันสมัยที่จัดหาในปีงบประมาณ	60 %	74.31 %	งานไสตท์ศนูวัสดุ	เน้นการจัดหาสื่อที่ผลิตในปีงบประมาณ	F-SO-23
4. การรับรู้และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการสื่อไสตท์ศนูและไสตท์ศนูปรกรณ์ (PM-4.4.3)	1. เพื่อรับทราบความต้องการของผู้รับบริการ 2. เพื่อตอบสนองความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	คำร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	ไม่เกิน 4 เรื่อง / ไตรมาส	1 เรื่อง / ไตรมาส	ฝ่ายไสตท์ศนูวัสดุและไสตท์ศนูปรกรณ์	การพิจารณาคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ	1. แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ 2. เพิ่มคำตอบข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน
ศูนย์เอกสารประเทศไทย							
1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	83.93 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	ฝ่ายประมวลสารสนเทศฯ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ (F-SO-23)
2. บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย (PM-4.7.1-1) (PM-4.7.1-2)	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	90%	100%	ฝ่ายส่งเสริมสารสนเทศฯ	การพิจารณาคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากกล่องรับความคิดเห็น	แบบแสดงความคิดเห็นที่ได้จากกล่องรับความคิดเห็น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ดัชนีคุณภาพ	เป้าหมาย / ผล		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการควบคุม/ตรวจสอบ	บันทึก/หลักฐานคุณภาพ
			ปี 2548	ผลไตรมาส 1 - 4			
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ 1. การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ (PM-4.7.1-7) 2. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ (PM-4.7.1-1)	เพื่อจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย	จัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	75 % ของจำนวนหนังสือซื้อ	89.29 %	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	เน้นจัดซื้อหนังสือที่พิมพ์จำหน่ายในปีงบประมาณนั้น	1. สถิติ F-IIC-03 2. ระบบ INNOPAC
	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างถูกต้อง	จำนวนผู้ร้องเรียนจากผู้รับบริการไม่เกินเดือนละ 2 ราย	90 %	100%	ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	ลดเอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น	เอกสารข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็น
หอศิลปวิทยนิทรรศน์ 1. การจัดแสดงนิทรรศการ	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในนิทรรศการศิลปกรรม	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	70 %	97.75%	หอศิลปวิทยนิทรรศน์	การคัดเลือกงานที่แสดงโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละแขนง	ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหอศิลปวิทยนิทรรศน์ (F-AC-01)
ศูนย์พัฒนาและบริการวิชาการ 1. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (PM-4.7.1-3)	1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการเรียนการสอน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 70 %	89 %	- บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	2. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการการเรียนรู้ทางไกล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ไม่น้อยกว่า 70 %	81%	- พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์จากฝ่ายระบบสารสนเทศ คณะทำงานบริการการเรียนรู้ทางไกล	- จัดสัมมนาผู้ใช้โปรแกรม Blackboard ปีละ 1 ครั้ง สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2 การประเมิน และวิเคราะห์ตนเองตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ

จากข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสถาบันวิทยบริการในปีงบประมาณ 2551 มีทั้งหมด 133 ตัวชี้วัด ซึ่งสามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและมีข้อสังเกตดังนี้

3.2.1 การตั้งเป้าหมาย ในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบตัวชี้วัด โดยใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 25 และมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 25 พบว่า จากตัวชี้วัดของสถาบันฯ จำนวน 133 ตัวชี้วัด มีตัวชี้วัดจำนวน 46 ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ 25 ซึ่งหากเปรียบเทียบเป็นร้อยละแล้วก็เป็นจำนวนถึงร้อยละ 34.58 ในจำนวนตัวชี้วัด 46 ตัวชี้วัดนี้ หากวิเคราะห์ไปอีกก็จะพบว่าตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายเกินกว่าร้อยละ 25 มีจำนวน 25 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายเกินกว่าร้อยละ 25 มีจำนวน 21 ตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่าการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของสถาบันฯ ยังมีความคลาดเคลื่อนค่อนข้างสูง ไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงและการที่มีตัวชี้วัดซึ่งมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายเป็นจำนวนที่มากกว่านั้นอาจจะวิเคราะห์ได้ว่า การตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของสถาบันวิทยบริการบางส่วนยังไม่มีลักษณะที่ท้าทาย เพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงหรือผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่าเป้าหมายจากงบประมาณที่เท่าเดิม

3.2.2 ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมาย ในส่วนของผลปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ 25 จำนวน 25 ตัวชี้วัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จที่สูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 25

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551	ร้อยละเมื่อเทียบกับ ผลกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ	
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
1	จัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR)	รายการ	2,000	3,452	172.60	
2	จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ครั้ง	14,200,000	23,727,871	167.10	
3	จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล (Distance Education)	ครั้ง	60	93	155.00	
4	จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	4,000,000	6,672,340	166.81	
5	จำนวนครั้งที่จัดประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	ครั้ง	10	13	130.00	
6	จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	5	15	300.00	
7	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง / คน	30	40	133.33	
8	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับวิชาชีพ	ชั่วโมง / คน	60	97	161.67	
9	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	96	227.5	236.98	
10	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ	ฐาน	28	37	132.14	
11	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง	เล่ม	950	1,672	176.00	
12	จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ *	ราย	30	104	346.67	
13	จำนวนระเบียบสมาชิก	ระเบียบ	68,000	93,473	137.46	ฝ่ายบริการจ่าย-รับ
14	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคลังปัญญา ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	2,000	3,452	172.60	
15	จำนวนสื่อสัททัศน์ที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	720	1,603	222.64	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551				ต.ค.2550 - ก.ย. 2551	ร้อยละเมื่อเทียบกับ ผลกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
16	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ	เล่ม	4,950	7,237	146.20	
17	จำนวนหนังสือเอกสารที่มีการยืม/สำเนา	รายการ	1,000	1,873	187.30	
18	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร	คน	20	63	315.00	
19	จำนวนเอกสาร- รับบริจาค	รายการ	3,000	3,779	125.97	
20	จำนวนเอกสารที่จัดซื้อ	รายการ	100	153	153.00	
21	บริการตอบคำถาม	ราย	40,000	67,288	168.22	
22	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	48	107	222.92	
23	บริการส่งเสริมการใช้กิจกรรมประชาสัมพันธ์	ครั้ง	100	165	165.00	
24	บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ	ราย	35,000	61,563	175.89	
25	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	ล้านบาท	2.74	5.62	205.11	

จากผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายทั้ง 25 ตัวชี้วัด ในภาพรวมเป็นผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่เป็นดิจิทัลในปริมาณมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การจัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR) จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนคนสืบค้นฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัยในคลังปัญญาที่เพิ่มขึ้น จำนวนสื่อโสตทัศนที่แปลงเป็นดิจิทัล เป็นต้น ในอีกส่วนหนึ่งผลการปฏิบัติงานที่เป็นลักษณะการให้บริการประชุมสัมมนาทางไกล เช่น จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN บริการประชุมสัมมนาทางไกล ก็ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มความต้องการการให้บริการในลักษณะของการทำ conference และในรูปแบบของ e-Learning มากขึ้น จากข้อมูลที่ได้กล่าวมานี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้สถาบันฯ เตรียมการในด้านทรัพยากร การให้บริการ และการจัดการด้านบริการใหม่ๆ ในรูปดิจิทัลให้มากขึ้น รวมทั้งเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการบริการรูปแบบดิจิทัลรูปแบบออนไลน์และบริการที่มีลักษณะเข้าถึงผู้รับบริการลักษณะ "Delivery" ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต

ตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายอีกตัวหนึ่ง คือจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจ ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายถึงร้อยละ 346.67 ตัวชี้วัดตัวนี้เป็นตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นปีแรกที่สถาบันฯ ได้นำมาใช้เป็นตัวชี้วัดตามนโยบายประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สามารถวิเคราะห์ได้ว่าการตั้งเป้าหมายยังไม่มีฐานของข้อมูล จึงได้ผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายอีกด้านหนึ่ง คือ จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 315 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการดึงให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนรวมในงานของสถาบันฯ ทำให้ทราบความต้องการในการใช้ทรัพยากร และจัดหาทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการกำหนดตัวชี้วัดนี้ควรปรับให้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลตัวชี้วัดที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของสถาบันฯ คือ ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของสถาบันฯ ไม่ว่าจะเป็น จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯ จัดให้แก่บุคลากร จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับวิชาชีพ โดยเฉพาะจำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯ จัดให้แก่บุคลากร สูงกว่าเป้าหมายถึงร้อยละ 300 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้กับบุคลากร ซึ่งเป็นเรื่องที่จัดเป็นจุดเด่นของสถาบันฯ สอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันฯ วิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ พบว่า บุคลากรของสถาบันฯ มีความพึงพอใจที่ได้รับการสนับสนุน/ให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเองในระดับมาก ซึ่งใน

ประเด็นนี้สามารถนำมาพัฒนาต่อในเรื่องการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของสถาบันฯ ได้

ข้อมูลตัวชี้วัดที่มีผลสูงกว่าเป้าหมายมากอีกตัวหนึ่ง คือ มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 205.11 แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ ใช้เงินไปกับการซ่อมแซมครุภัณฑ์สูงกว่าเป้าหมายมาก หากพิจารณาข้อมูลของสถาบันฯ ที่ได้จัดตั้งมากกว่า 30 ปี อาคาร ครุภัณฑ์อยู่ในสภาพที่ต้องการการซ่อมแซมบำรุงรักษา จัดเป็นประเด็นความเสี่ยงของสถาบันฯ ที่ต้องการความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย

3.2.3 ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย ในส่วนของผลปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย เกินร้อยละ 25 จำนวน 20 ตัวชี้วัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จที่ต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ 25

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551				ต.ค.2550 - ก.ย. 2551	ร้อยละเมื่อเทียบกับ ผลกับแผนทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ		หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
1	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	วัน	10	7	70.00	
2	งานโทรทัศน์	ชิ้น	400	253	63.25	
3	งานบันทึกเสียง	ชิ้น	720	475	65.97	
4	จำนวนการใช้สื่อโสตทัศน์	ชิ้น	22,000	9,227	41.94	
5	จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	ครั้ง	60	32	53.33	
6	จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ (Mobile Unit)	ครั้ง	48	28	58.33	
7	จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี	ครั้ง	150	66	44.00	
8	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความปลอดภัย	ครั้ง	12	12	-	
9	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความสะอาด	ครั้ง	36	1	2.78	
10	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบปรับอากาศ	ครั้ง	36	1	2.78	
11	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบแสงสว่าง	ครั้ง	36	-	-	
12	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ห้องน้ำ	ครั้ง	36	3	8.33	

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2551			ต.ค.2550 - ก.ย. 2551		ร้อยละเมื่อเทียบ	หมายเหตุ
รายการ		หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลกับแผนทั้งปี	
13	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ครั้ง	40	10	25.00	
14	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	218	47	21.56	
15	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	96	41	42.71	
16	จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	5	3	60.00	Z39.50 Broadcast, บริการตรวจสอบเอกสารฉบับเต็ม, บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Single Search, บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง-ไม่ได้ทำ)
17	จำนวนผู้ศึกษา/ดูงานที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	ราย	150	61	40.67	
18	จำนวนหนังสือ - บริจาค	เล่ม	500	363	72.60	
19	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	ร้อยละ	70	39.13	55.90	
20	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	ร้อยละ	100	66.67	66.67	
21	รายได้จากการให้บริการวิชาการ (การหาทุน)	บาท	50,000	36,109	72.22	

จากผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 25 จำนวนทั้ง 21 ตัวชี้วัด พบว่า ในจำนวนนี้มีตัวชี้วัดจำนวนหนึ่งที่หากได้ผลต่ำนับเป็นเรื่องที่ดีขององค์กร เช่น ในเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งสถาบันฯ อาจต้องมีการปรับเป้าหมายให้เหมาะสมขึ้นดังที่ได้กล่าวแล้ว นอกจากนั้นผลการปฏิบัติงานที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมายจะเป็นงานทางด้านการผลิตสื่อ จำนวนผู้ที่ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นความต้องการทางด้านนี้จากหน่วยงานภายนอกลดลง สถาบันฯ อาจจะต้องพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

อีกประการหนึ่งตัวชี้วัดที่ได้ผลต่ำกว่าเป้าหมายที่น่าพิจารณา คือ ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ซึ่งหากดูจากตัวชี้วัดในเรื่อง จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับวิชาชีพ มีค่าสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 300 แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ แต่กลไกในการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การถ่ายทอดความรู้อยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งในเรื่องนี้คงต้องมีการเพิ่มช่องทาง หรือมีการจัดกิจกรรมเพื่อเปิดให้มีการถ่ายทอดความรู้ และพัฒนาเป็นรูปแบบของการจัดการความรู้ของสถาบันฯ ต่อไป นอกจากนั้นตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายอื่นๆ เป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากวิธีการเก็บข้อมูลที่ยังไม่เหมาะสม ต้องปรับปรุงและพัฒนาหาวิธีการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบต่อไป

3.3 ผลสัมฤทธิ์ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าในปีงบประมาณ 2551 ตัวชี้วัดของสถาบันฯ มีจำนวน 133 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นผลการดำเนินของศูนย์/ฝ่าย และตัวชี้วัดคุณภาพตาม CU Quality Model หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดทั้ง 133 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ในประเด็นของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพมีดังต่อไปนี้

3.3.1 ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด ด้านกระบวนการหลัก (Core Process) มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานจำนวน 15 ตัวชี้วัดคุณภาพ และ 8 ตัวชี้วัดความเสี่ยงดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงส่วนกระบวนการหลัก (Core Process)

ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI)	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
			จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ	คน	30	104	346.67
2. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	96	41	42.71
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75	78	104.00
4. จำนวนงาน / กิจกรรม ที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการลดลง	งาน	2	2	100.00
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วัน	5	5	100.00
6. จำนวนงาน / กิจกรรมที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	งาน	5	3	60.00
7. จำนวนขั้นตอน และ/หรือกฎ และ/หรือระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	รายการ	4	3	75.00
8. จำนวนรูปแบบ - ประเภทบริการใหม่ๆ	รายการ	3	2	66.67
9. จำนวนช่องทางในการให้บริการ	ช่องทาง	7	7	100.00
10. ร้อยละการให้บริการ online / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12	44.12	100.00
11. ร้อยละการให้บริการ self-service / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53	23.53	100.00
12. ร้อยละการให้บริการ one stop service / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76	11.76	100.00
13. จำนวนครั้ง และ/ หรือช่องทาง และ/ หรือวิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
14. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
15. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
			จำนวน	ร้อยละ
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	0	ไม่มีข้อมูล	-
2. ร้อยละของจำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ / จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไข้ปัญหาที่ต้องแก้ไข้ทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข้/ปัญหาที่ต้องแก้ไข้ทั้งหมด	ร้อยละ	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ - ร้องเรียน	ครั้ง	40	10	25.00
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	-
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	218	47	21.56
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	8	ไม่มีข้อมูล	-

จากตารางผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านคุณภาพตามกระบวนการหลัก (Core Process) ของสถาบันฯ ส่วนใหญ่แล้วได้ผลตามเป้าหมาย จะมีบางตัวชี้วัดที่ได้ผลเกินกว่าเป้าหมายมาก คือ จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจ ซึ่งสถาบันฯ จะต้องพิจารณาปรับเป้าหมายให้สอดคล้องกับข้อมูลมาก

ยิ่งขึ้น ในอีกประเด็นหนึ่งคือตัวชี้วัดที่ได้ผลต่ำกว่าเป้าหมาย คือ จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก แสดงให้เห็นถึงความต้องการในด้านนี้จากหน่วยงานภายนอกลดลงดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น นอกจากนั้นตัวชี้วัดในเรื่องของร้อยละบริการ online บริการ self-service และบริการ one stop service / การบริการทั้งหมด ยังเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างต่ำ หากเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในภาพรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่สถาบันฯ อาจจะต้องพิจารณาเพิ่มบริการใหม่ๆ ในรูปแบบดังกล่าวให้มากขึ้น

ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุน (Support Process) มีผลสัมฤทธิ์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสรุปผลการประเมินการดำเนินการตามตัวชี้วัด สำหรับกระบวนการสนับสนุน(Support Process) : ฐานของบ้าน

ประจำรอบการรายงาน : ปีงบประมาณ 2551

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่ / อาคาร) และ กายภาพ (สิ่งแวดล้อม และ ความปลอดภัย) : 1 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการ บริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	70.40/75
KRI 3.1 มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี (ล้านบาท)	5.62/2.74

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล : 3 KQI 3 KRI	ผล / เป้า
KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร/ งบประมาณทั้งหมด	2.37:1.95
KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบ บริหาร(ทรัพยากรบุคคล)	70.80 / 70
KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ ทักษะ	100/100
KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร	3.17/0
KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร	0/0
KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์ – ร้องเรียนจากบุคลากร/ ปี	0/0

หน่วยงาน สถาบันวิทยบริการ

รอบข้อมูลที่ทำกรายงานตุลาคม 2550 - กันยายน 2551

ฐานที่ 5 การบริหาร งบประมาณและการเงิน : 2 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 5.1 สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้: จัดสรร: ใช้จริง (ล้านบาท)	130.05:95.92:75.90/130.05:130.05:130.05
KQI 5.2 ร้อยละงบประมาณ (ยู นิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้ สาธารณูปโภคเทียบกับปี 2547	1.85/2
KRI 5.1 งบประมาณบุคลากร / งบดำเนินการทั้งหมด (ล้านบาท)	27.39:57.12/27:75.66

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและ ความรู้ : 3 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: (งบประมาณทั้งหมด) (ล้านบาท)	5.37:2.23:3.45:95.92/5.37:2.35:3.45:130.05
KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบ บริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	39.13
KQI 2.3 จำนวน computer: จำนวนบุคลากร ประจำสาขาวิชาการ (ถ้ามี): จำนวนบุคลากรสาย สนับสนุน	1:1
KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	1/5

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ Q คือ จุดสังเกตที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลในช่องนี้เป็นข้อมูล ของตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง
N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บ เนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน
N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลนี้ในหน่วยงาน

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน : 5 KQI 1 KRI	ผล / เป้า
KQI 1.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตาม แผนพัฒนาขององค์กร	66.67/100
KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับบริการปรับปรุง กระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5/6
KQI 1.3 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร /ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	274.5/-
KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ การบริหารจัดการ	68.60/70
KQI 1.5 การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี
KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหาร จัดการ (Incident Report)	ไม่มีข้อมูล/ 16

ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ : 5 KQI 3 KRI	ผล / เป้า
KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลัง การตรวจประเมิน	100/80
KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร	78/75
KQI 6.3 จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี (อย่าง น้อย 1 ครั้งในรอบปี)	1/1
KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	5 วันทำการ
KQI 6.5 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	5/6
KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ ดำเนินการรับมือ	0
KRI 6.2 จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม-ป้องกัน- รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด (อบรมและมีข้อมูลผลปฏิบัติงาน และดับเพลิง)	125/125:128/128

ในส่วนของการดำเนินงานด้านคุณภาพตามกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ของสถาบันฯ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน ในส่วนนี้ผลการดำเนินงาน KQI 1.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหารค่อนข้างสูง แต่ไม่สอดคล้องกับระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร และยังไม่มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของ KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report) อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามสถาบันฯ ได้นำเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเข้าไปบรรจุในแผนบริหารความเสี่ยง

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้ ในฐานนี้ KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ยังมีผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ ซึ่งสถาบันฯ ต้องมีการพิจารณาเพิ่ม ปรับเปลี่ยนวิธีการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรให้มากขึ้น

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่ / อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย) ในปี 2551 สถาบันฯ ใช้งบประมาณค่าซ่อมแซมสูง สำหรับดูแลสภาพอาคาร สภาพแวดล้อมของสถาบันฯ จัดเป็นความเสี่ยงที่ต้องการความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันฯ มีการใช้งบประมาณในเรื่องพัฒนาบุคลากรค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันฯ มีความคาดหวังให้บุคลากรของสถาบันฯ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน KQI 5.1 สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้: จัดสรร: ใช้จริง (ล้านบาท) คือ ขอใช้ 130.05 ล้านบาท จัดสรร 95.92 ล้านบาท ใช้จริง 75.90 ล้านบาท แสดงให้เห็นถึงการใช้งบประมาณที่ยังไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ในสถาบันฯ ต้องพิจารณาปรับการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากขึ้น

ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ KRI 6.3 จำนวนข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี ผลที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมายมาก ซึ่งอาจจะต้องมีการทบทวนการตั้งเป้าหมาย และวิธีการเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่ได้หากมีการรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ก็จะเป็นภาพหนึ่งที่สะท้อนการดำเนินงานของสถาบันฯ ได้เป็นอย่างดี

3.3.2 ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินด้านคุณภาพตามตัวชี้วัด

ในการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ หากพิจารณาภาพรวมของตัวชี้วัด จะเห็นว่าผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่เป็นเชิงปริมาณของสถาบันฯ ได้ตามเป้าหมาย ในส่วนที่เกินเป้าหมายจะเป็นลักษณะของการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล เช่น จัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR) จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล (Distance Education) เป็นต้น แสดงให้เห็นแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นลักษณะของอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

ในขณะที่เดียวกันหากมองถึงผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดคุณภาพของกระบวนการหลัก (Core Process) ร้อยละการให้บริการ online / การบริการทั้งหมด แม้จะได้ตามเป้าหมายแต่ยังเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างต่ำ สถาบันฯ คงจะต้องพิจารณาเพิ่มบริการใหม่ๆ ในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้น

อีกประการหนึ่งในการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) แม้งานนโยบายและแผนของสถาบันฯ ได้มีการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ แต่การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในด้านคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงก็ยังมีปัญหาอยู่ ทั้งนี้เพราะข้อมูลบางตัวต้องอาศัยการตีความ การแยกแยะข้อมูล เช่น ในเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ ส่วนข้อมูลบางตัวก็ยากในการเก็บข้อมูล เช่น ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ เป็นต้น

บทที่ 4

แผนการพัฒนาคูณภาพของหน่วยงานในปีถัดไป

- 4.1 สรุปประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการดำเนินการ
- 4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- 4.3 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป
- 4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามแต่ละมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวชี้วัด
- 4.4 ความต้องการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย และเหตุผลความจำเป็น

4.1 สรุปประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการดำเนินงาน

4.1.1 สรุปประสิทธิภาพ / ประสิทธิผลการดำเนินการ

สถาบันวิทยบริการได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันตั้งแต่ พ.ศ. 2549 จนครบ 3 ปีในปีนี้ ซึ่งเป็นปีที่สถาบันฯ ได้ตรวจสอบคุณภาพภายในส่วนฐานบ้านตามระบบมาตรฐานที่ 1 CU-QA 84 Standard ครบทั้ง 6 ฐาน และส่วนเส้าบ้านตามระบบมาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ (KQI) และตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง (KRI) ต่าง ๆ

จากผลการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2550 ปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทั้งในด้านคุณภาพและความเสี่ยงมีทั้งที่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายนั้น มีทั้งที่ดีกว่าและไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีดัชนีชี้วัดบางตัวที่ให้ผลไม่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามผลการตรวจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้รับจากการตรวจก็สะท้อนถึงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นได้

4.2 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจติดตามและตรวจประเมิน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

การตรวจสอบคุณภาพภายในในปีงบประมาณ 2551 นี้ สถาบันวิทยบริการได้กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 5 / 2551 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2551 ให้มีการตรวจติดตามและตรวจประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานที่ 1 ฐานบ้านที่ 3 การบริหารสินทรัพย์(พื้นที่/อาคาร)และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม) ฐานบ้านที่ 5 การบริหารงบประมาณการเงิน และมาตรฐานที่ 5 KQI 16, 13, 10, 6, 4 KRI 5 และ 7 ในรูปแบบของ Self Audit โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และลงพื้นที่ของศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 11 หน่วยงาน

ในการตรวจติดตามและตรวจประเมินนั้น ได้มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทั้งกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุนงานหลักต่าง ๆ ดังได้กล่าวแล้ว จากการประเมินและวิเคราะห์ตนเองเชิงเปรียบเทียบกับผลงานเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมาในส่วนของกระบวนการหลัก (Core Process) : ฐานบ้าน ปรากฏว่าสถาบันฯ สามารถรักษาและและทำได้ดีกว่ามาตรฐานตัวชี้วัด 4 ตัว ซึ่งแต่ละตัวนั้นสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการดำเนินงาน ทำให้เกิดงานที่มีรอบระยะเวลาลดลง ผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงขึ้น ลดการร้องทุกข์ร้องเรียนลง และยังคงได้รับความสนใจจากหน่วยงานภายนอกในการเป็นแหล่งเยี่ยมชมดูงาน แต่ยังมีตัวชี้วัดบางตัวที่การเก็บข้อมูลไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนั้นได้ชัดเจน

ในส่วนของตัวชี้วัดสำหรับกระบวนการสนับสนุนหลัก (Support Process) : ฐานบ้าน ซึ่งในปีนี้เป็น การตรวจติดตามและตรวจประเมินเรื่องของการบริหารสินทรัพย์ อันได้แก่ พื้นที่/อาคาร ภายภาพ สิ่งแวดล้อม และมูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ กับเรื่องของการบริหารงบประมาณการเงินนั้น ปรากฏว่า ยังไม่มีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจจากบุคลากรต่อการบริหารสินทรัพย์ในปี 2550 มีแต่ส่วนของ มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ซึ่งมีมูลค่าน้อยกว่าปีก่อนเล็กน้อย โดยคิดเป็นมูลค่าการซ่อมแซมร้อยละ 57.08 เมื่อเทียบงบประมาณในส่วนนี้ทั้งหมดที่ได้รับ แสดงว่าสถาบันฯ ให้ความสำคัญในการดูแลรักษา ทรัพย์สินเป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับการให้บริการ

ส่วนในเรื่องของการบริหารงบประมาณ การเงิน ปรากฏว่า สถาบันฯ ถูกตัดลดงบประมาณจากที่ ขอไป จำนวน 59.46 ล้านบาท ซึ่งงบประมาณที่ถูกตัดลดไปนี้ ส่วนใหญ่เป็นงบประมาณสำหรับการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทำให้สถาบันฯ ยังคงดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประจำได้ แต่ก็ ไม่สามารถพัฒนาปรับเปลี่ยนสถาบันฯ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่ง ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร การปรับปรุงห้องสมุดให้เป็น Living Academic Library เนื่องจากถูกตัดงบประมาณดังกล่าวแล้ว ในเรื่องของการประหยัดค่าสาธารณูปโภคนั้น ในปี 2550 ที่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ กระแสไฟในการซ่อมแซมและปรับปรุงบางส่วน of อาคาร และในส่วน of งบบุคลากรปรากฏว่าเมื่อเทียบ งบบุคลากรกับงบดำเนินการที่ได้รับทั้งหมดแล้วเป็นงบบุคลากรประมาณร้อยละ 46.38 ซึ่งกล่าวได้ว่าไม่สูง เกินไป และบุคลากรทั้งหมดนี้ ยังได้รับการส่งเสริมด้วยการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างทั่วถึง ซึ่งถือได้ว่า เป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมเพื่อรับมือกับการก้าวไปข้างหน้าของสถาบันฯ

จากการตรวจประเมินและตรวจติดตามครั้งนี้มีเรื่อง that เสนอให้ปรับปรุง พัฒนาสร้างสรรค์ตามโม CAD (Conformity attractive Development) 4 เรื่องจาก 4 หน่วยงาน ในขณะที่เดียวกันก็พบจุดเด่นที่น่าชื่นชม คือ บุคลากรตำแหน่งนักการภารโรงที่ได้รับการเพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สามารถนำความรู้ที่ได้รับมา ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่ง

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจสอบประเมินและตรวจติดตามครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ด้านอาคารและความปลอดภัยอันเกี่ยวข้องกับอาคาร ในส่วน of อาคาร ผู้รับ การตรวจสอบบางส่วนให้ความเห็นว่า โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับที่ดี และทางสถาบันฯ ก็ได้มี ความพยายามปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม ผู้รับการตรวจได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรติดตั้งถังดับเพลิงเพิ่มไว้ในห้องเก็บหนังสือหรือพื้นที่ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ

1.2 ควรมีการปรับปรุงและจัดระเบียบป้ายภายในอาคาร ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก และ หลากหลายรูปแบบ

1.3 ควรตกแต่งภายในอาคารให้ทันสมัยขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจ และเกิดความประทับใจในสถานที่

1.4 ควรติดตั้ง CCTV เพิ่ม และควรให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ติดตั้งด้วย

1.5 ควรแก้ไขปัญหามลภาวะในเรือนกระจกและความชื้น ซึ่งอาจมีผลต่อสุขภาพของผู้ที่อยู่ในอาคาร

1.6 ควรมีการอบรมเรื่องการช่วยเหลือตนเองเมื่อเกิดแผ่นดินไหว

2. ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ และการสืบค้น

2.1 ควรทำ backup ข้อมูลภาพถ่ายดิจิทัลในส่วนข้อมูลปัจจุบันด้วย

2.2 ควรมีการจัดหมวดหมู่แฟ้มภาพให้ค้นง่าย และหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อระดมความคิดในการจัดทำฐานข้อมูลภาพ

2.3 ควรทำบัญชีรายการของแฟ้มภาพที่จัดเก็บในรูปของซีดี

3. ด้านความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคล : อัตรากำลัง รวมทั้งขวัญกำลังใจและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3.1 ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมกับงาน

3.2 ควรเปลี่ยนสถานะพนักงานประจำโครงการให้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย

4. ด้านอื่น ๆ

4.1 ควรทบทวน/ปรับปรุงระเบียบอัตราค่าบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน

4.2 ควรเปลี่ยนอุปกรณ์สำหรับ Video Conference เนื่องจากอุปกรณ์เสื่อมสภาพ

5. ความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ

5.1 เรื่องของการประกันคุณภาพ ยังไม่หยั่งรากลึกกลงไปในใจเท่าที่ควร

5.2 ควรมีความละเอียดและจริงจังกับการจัดการเรื่องความเสี่ยงในสถาบันฯ มากขึ้น

5.3 ศูนย์/ฝ่ายควรให้ความร่วมมือในการตอบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.4 ควรแก้ไขการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดในเรื่องของการตีความและความสม่ำเสมอของการเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การดำเนินการตามตัวชี้วัดได้ครบถ้วน

5.5 ควรมีหน่วยกลางที่ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และ Incident Report และควรมีการประชุมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

5.6 ควรเปิดโอกาสให้เกิดความร่วมมือระหว่างศูนย์/ฝ่าย ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

4.3 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละตัวชี้วัดในปีถัดไป

ตัวชี้วัดคุณภาพและความเสี่ยงที่ใช้ในการตรวจติดตามและตรวจประเมินในแต่ละฐาน / เสาคือตัวชี้วัดที่สะท้อนภาพการบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แต่เนื่องจากในการปฏิบัติงานจริงด้วยสภาพแวดล้อม วิธีการปฏิบัติงาน ของแต่ละหน่วยงานมักมีเอกลักษณ์ของหน่วยงานเอง การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดของสถาบันฯ จะมีลักษณะให้ผู้บริหารระดับกลางหรือหัวหน้าศูนย์/ฝ่ายเป็นผู้กำหนดในส่วนที่เป็นผลการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ส่วนที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับทุกศูนย์/ฝ่ายนั้น จะนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ เป็นผู้กำหนด เป้าหมายตัวชี้วัดของสถาบันฯ ในภาพปีงบประมาณ 2552 มีดังนี้

เป้าหมายผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดความสำเร็จ
ปีงบประมาณ 2552

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
1	การคืนเอกสาร	รายการ	2,700			
2	การใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กร	รายการ	779,200			
3	การใช้สื่อสตรีทท์คนในระบบออนไลน์	ราย	1,800			
4	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	รุ่น	2			
5	การฝึกอบรมการผลิตสื่อการศึกษา	คน	-			
6	การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี / ไม่มี	มี			
7	การยืมเอกสาร	รายการ	2,900			
8	ความทันสมัยของตำรา	% ของจำนวนหนังสือ ที่จัดซื้อพิมพ์จำหน่าย ในปี งบประมาณปัจจุบัน	80			
9	ความทันสมัยของสื่อ	% ของสื่อที่ซื้อเป็นสื่อ ที่ผลิตในปี งบประมาณ ปัจจุบัน	75			
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ CU-GDLN	ร้อยละ	75			
11	งบบุคลากร / งบดำเนินการทั้งหมด	ล้านบาท	27.74:67.76			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
12	งบประมาณด้าน IT Hardware:Humanware: Software: งบประมาณทั้งหมด	ล้านบาท	4.59:2.37: 2.38:111.43			
13	งานกราฟฟิก	ชิ้น	6,000			
14	งานจัดเตรียมเอกสาร	ระเบียบ	2,200			
15	งานถ่ายภาพ	ชิ้น	12,600			
16	งานโทรทัศน์	ชิ้น	400			
17	งานบันทึกเสียง	ชิ้น	600			
18	งานมัลติมีเดียและโมบายยูนิิต	เรื่อง	20			
19	งานวางแผนและประสานงานการผลิต	ครั้ง	200			
20	งานสร้างฐานข้อมูล	ระเบียบ	2,000			ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
21	จัดทำ Metadata วิทยานิพนธ์ /งานวิจัย (CUIR)	รายการ	1,820			
22	จัดทำข้อมูล/เว็บเพจฐานข้อมูลออนไลน์	ครั้ง	425			
23	จัดทำคู่มือ/เอกสาร/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลออนไลน์	รายการ	85			
24	จัดอบรมสถิติ/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	รุ่น	700			
25	จัดอบรมสถิติ/แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์	ราย	30			
26	จำนวน computer :จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	เครื่อง : คน	1 : 1			
27	จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูล CU Reference Databases	ครั้ง	430,000			
28	จำนวนการเข้าใช้บริการ Single Search	ครั้ง	2,000			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
29	จำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ครั้ง	14,400,000			
30	จำนวนการจัดหาสื่อไอศทัศน์	ชิ้น	500			
31	จำนวนการใช้สื่อไอศทัศน์	ชิ้น	20,000			
32	จำนวนการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย (Web Cast)	ครั้ง	60			
33	จำนวนการปฏิบัติงานหน่วยผลิตสื่อเคลื่อนที่ (Mobile Unit)	ครั้ง	48			
34	จำนวนการให้บริการการศึกษาทางไกล (Distance Education)	ครั้ง	60			
35	จำนวนข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี *	ครั้ง	100			
36	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความปลอดภัย	ครั้ง	5	(ในปี 52 นับรวม ทั้งหมด มิได้แยก ตาม ระบบ)		
37	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ความสะอาด	ครั้ง				
38	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบปรับอากาศ	ครั้ง				
39	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ระบบแสงสว่าง	ครั้ง				
40	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบกายภาพและรักษาความปลอดภัย - ห้องน้ำ	ครั้ง				

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
41	จำนวนชั้นตอน และ/ หรือ ระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	ชั้นตอน	-			
42	จำนวนคนสิ้นคันฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	คน	4,500,000			
43	จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	ครั้ง	0			
44	จำนวนครั้งที่จัดประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	ครั้ง	8			
45	จำนวนครั้งที่จัดแสดงดนตรี	ครั้ง	3			
46	จำนวนครั้งที่จัดแสดงนิทรรศการ	ครั้ง	8			
47	จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน *	ครั้ง	-			
48	จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี	ครั้ง	1			
49	จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	ครั้ง	8			
50	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	217			
51	จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	ชั่วโมง / ครั้ง	20 / 5			
52	จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	36			
53	จำนวนครั้งในการสาธิตออนไลน์	ครั้ง	-			
54	จำนวนโครงการอบรมที่สถาบันฯจัดให้แก่บุคลากร	โครงการ	3			
55	จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	กิจกรรม	1			Single Search
56	จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง	กิจกรรม	-			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
57	จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	งาน	2			บริการอ้างอิงเสมือน, ช่วยค้นหา สิ่งพิมพ์
58	จำนวนงานวิจัยที่ผ่านการแปลงผันให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์	รายการ	-			
59	จำนวนช่องทางการให้บริการ	ช่องทาง	7			ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ, ใช้บริการผ่านโทรศัพท์หรือ โทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ไปรษณีย์, เว็บไซต์, สนทนา โต้ตอบออนไลน์ (Chat), บริการ ผลิตสื่อการศึกษาด้วย Mobile Unit
60	จำนวนช่องทางในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	9			
61	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการ อบรมด้านบริหาร)	ชั่วโมง	280			
62	จำนวนชั่วโมงการอบรมด้านบริหารจัดการ	ชั่วโมง	650			
63	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง / คน	-			
64	จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ- ระดับวิชาชีพ	ชั่วโมง / คน	-			
65	จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ CU-GDLN	ชั่วโมง	108			
66	จำนวนฐานข้อมูลที่บอกรับ	ฐาน	30			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
67	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง	เล่ม	1,000			
68	จำนวนนักวิจัยที่เพิ่มขึ้นในระบบ	ราย	500			
69	จำนวนบุคลากรที่ทดแทนผู้เกษียณ / ลาออก / ย้ายโอน	คน	0			
70	จำนวนผู้เข้าขมนิทรรศการ	คน	6,000			
71	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	คน	865,000			
72	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/บรรยายงานศิลปะ	คน	700			
73	จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม - ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	128/128			
74	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม CU-GDLN	ราย	450			
75	จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจบริการ *	ราย	50			
76	จำนวนผู้ศึกษา/ดูงานที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	ราย	-			
77	จำนวนร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร / ปี	ครั้ง	0			
78	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม	ระเบียบ	19,000			ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
79	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูล TIC	ระเบียบ	2,200			ศูนย์เอกสารประเทศไทย
80	จำนวนระเบียบบรรณานุกรม-ฐานข้อมูลหลัก	ระเบียบ	2,000			ศูนย์เอกสารประเทศไทย
81	จำนวนระเบียบสมาชิก	ระเบียบ	68,000			ฝ่ายบริการจ่าย-รับ

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
82	จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์	รายการ	1,000			
83	จำนวนวารสารที่บอกรับ	ชื่อเรื่อง	278			
84	จำนวนวารสาร-รับบริจาค	ชื่อเรื่อง	40			
85	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ในคลังปัญญา ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	1,820			
86	จำนวนสื่อโสตทัศนที่แปลงเป็นดิจิทัล	รายการ	720			
87	จำนวนหนังสือ - บริจาค	เล่ม	450			
88	จำนวนหนังสือที่คืน	เล่ม	150,000			
89	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ	เล่ม	5,550			
90	จำนวนหนังสือที่ยืม	เล่ม	163,000			
91	จำนวนหนังสือ-รับบริจาค	เล่ม	450			
92	จำนวนหนังสือหายากที่แปลงเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	รายการ	300			
93	จำนวนหนังสือเอกสารที่มีการยืม/สำเนา	รายการ	1,250			
94	จำนวนห้องสมุดที่ร่วมให้บริการที่เพิ่มขึ้น	แห่ง	-			
95	จำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่ช่วยคัดเลือกทรัพยากร	คน	50			
96	จำนวนเอกสาร- รับบริจาค	รายการ	3,000			
97	จำนวนเอกสารที่จัดซื้อ	รายการ	500			
98	บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ราย	50,000			
99	บริการช่วยค้นคว้าเป็นรายบุคคล	ราย	6,100			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
100	บริการตอบคำถาม	ราย	40,000			
101	บริการประชุมสัมมนาทางไกล	ครั้ง	36			
102	บริการส่งเสริมการใช้:กิจกรรมประชาสัมพันธ์	ครั้ง	120			
103	บริการส่งเสริมการใช้:ปฐมนิเทศ ต้อนรับและนำชม	ราย	2,500			
104	บริการสืบค้นฐานข้อมูล	ราย	4,000			
105	บริการหยิบตัวเล่มสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ	ราย	35,000			
106	มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี	ล้านบาท	5.26			
107	ร้อยละการให้บริการ one stop service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76			เอกสารแนบ
108	ร้อยละการให้บริการ online / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12			เอกสารแนบ
109	ร้อยละการให้บริการ self-service / การให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53			เอกสารแนบ
110	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน /การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้ รับบริการแก้ไข / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	-			
111	ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ / ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	-			
112	ร้อยละของความผิดพลาดของการใช้งานระบบ(ใช้ระบบงานบริหารบุคคล (CU-HR))	ร้อยละ	-			
113	ร้อยละของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเป็นหนังสือที่ทันสมัยที่พิมพ์จำหน่ายใน ปีงบประมาณปัจจุบัน	ร้อยละ	80			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
114	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากการความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	-			
115	ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	ร้อยละ	90			
116	ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหาร และถ่ายทอดความรู้ ภายในองค์กร	ร้อยละ	70			
117	ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบ ในช่วงเดียวกัน)	ร้อยละ	2			
118	ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร / งบประมาณทั้งหมด	ร้อยละ	2.5			
119	ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการ ทั้งหมด	ร้อยละ	-			
120	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ / ทักษะ	ร้อยละ	100			
121	ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	ร้อยละ	0			
122	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	ร้อยละ	70			
123	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	ร้อยละ	75			
124	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรมนุษย์)	ร้อยละ	70			
125	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75			
126	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	ร้อยละ	100			

ดัชนีวัดความสำเร็จ ปี 2552			ไตรมาสที่ 1-4 (ต.ค.2551 - ก.ย.2552)		ร้อยละ เมื่อเทียบ ผลกับแผน ทั้งปี	หมายเหตุ
รายการ	หน่วยนับ	เป้าหมายปี 2552	แผน	ผลการ ดำเนินงาน		
127	ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วันทำการ	5			
128	รายได้จากการให้บริการวิชาการ (การหาทุน)	บาท	70,000			
129	สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้ : จัดสรร : ใช้จริง	ล้านบาท	111.43:111.43: 111.43			
130	สาระสังเขปและตรวจรับ	ระเบียบ	1,600			
131	ให้บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ	รายการ	100			
132	อัตราการขาดงานของบุคลากร	ร้อยละ	0			
133	อัตราการลาออกของบุคลากร	ร้อยละ	0			

เป้าหมายของกระบวนการหลัก (Core Process) : ภารกิจสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุน มีดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงส่วนกระบวนการหลัก (Core Process)

ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI)	หน่วยนับ	เป้าหมาย
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ	คน	50
2. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมดูงานจากหน่วยงานภายนอก	ครั้ง	36
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	75
4. จำนวนงาน / กิจกรรม ที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการลดลง	งาน	-
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	วัน	5
6. จำนวนงาน / กิจกรรมที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	งาน	1
7. จำนวนขั้นตอน และ/หรือกฎ และ/หรือระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการ	รายการ	-
8. จำนวนรูปแบบ - ประเภทบริการใหม่ๆ	รายการ	1
9. จำนวนช่องทางในการให้บริการ	ช่องทาง	7
10. ร้อยละการให้บริการ online / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	44.12
11. ร้อยละการให้บริการ self-service / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	23.53
12. ร้อยละการให้บริการ one stop service / การบริการทั้งหมด	ร้อยละ	11.76
13. จำนวนครั้ง และ/ หรือช่องทาง และ/ หรือวิธีการใหม่ในการสื่อสารให้ข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	ช่องทาง	-
14. ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ	ร้อยละ	-
15. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้เอกสารของผู้รับบริการลดลง	ร้อยละ	-

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	หน่วยนับ	เป้าหมาย
1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ร้อยละ	-
2. ร้อยละของจำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ / จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ร้อยละ	-
3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	-
4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการ แก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ร้อยละ	-
5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ - ร้องเรียน	ครั้ง	-
6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ครั้ง	-
7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	ครั้ง	217
8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสาร	ครั้ง	0

สำหรับเป้าหมายของกระบวนการสนับสนุน (Support Process) : ภารกิจสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่
บริการและสนับสนุน มีดังนี้

แบบสรุปผลการรวมการดำเนินการตามตัวชี้วัด สำหรับกระบวนการสนับสนุน(Support Process) : **ฐานของบ้าน**

ประจำรอบการรายงาน : **ปีงบประมาณ 2551**

หน่วยงาน สถาบันวิทยบริการ

รอบข้อมูลที่ทำกรรายงานตุลาคม 2551 - กันยายน 2552

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่ / อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม และ ความปลอดภัย) : 1 KQI 1 KRI	เป้า
KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ (HR)	75
KRI 3.1 มูลค่าการซ่อมแซมสินทรัพย์ / ปี (ล้านบาท)	5.26

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูล สารสนเทศและความรู้ : 3 KQI 1 KRI	เป้า
KQI 2.1 งบประมาณด้าน IT Hardware: Humanware: Software: (งบประมาณทั้งหมด) (ล้านบาท)	4.59:2.37:2.38:111.43
KQI 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร	70
KQI 2.3 จำนวน computer: จำนวนบุคลากรประจำสายวิชาการ (ถ้ามี): จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	1
KRI 2.1 จำนวนครั้งที่ระบบ IT เสียฉุกเฉิน	5

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล : 3 KQI 3 KRI	เป้า
KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร/ งบประมาณทั้งหมด	2.5
KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)	70
KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ ทักษะ	100
KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร	0
KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร	0
KRI 4.3 จำนวนร้องทุกข์ – ร้องเรียนจากบุคลากร/ ปี	0

ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน : 2 KQI 1 KRI	เป้า
KQI 5.1 สัดส่วนของงบประมาณ ขอใช้: จัดสรร: ใช้จริง (ล้านบาท)	111.43:111.43:111.43
KQI 5.2 ร้อยละงบประมาณ (ยูนิต) ที่ประหยัดได้ (การใช้สาธารณูปโภคเทียบในช่วงเดียวกัน)	2
KRI 5.1 งบประมาณ / งบดำเนินการทั้งหมด (ล้านบาท)	27.74:67.76



หมายเหตุ : สัญลักษณ์ Q คือ จุดสังเกตที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลในช่องนี้เป็นข้อมูลของตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง
 N/A คือ ข้อมูลที่หน่วยงานพิจารณาแล้วพบว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเก็บเนื่องจาก ลักษณะและธรรมชาติของหน่วยงาน
 N/R คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บในรอบการรายงานนี้ หรือไม่มีข้อมูลในหน่วยงาน



ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน : 5 KQI 1 KRI	เป้า
KQI 1.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาขององค์กร	100
KQI 1.2 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	2
KQI 1.3 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของผู้บริหาร / ปี (โดยเฉพาะการอบรมด้านบริหาร)	280
KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ	68.60/70
KQI 1.5 การมีแผนการปรับปรุงระบบงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	มี
KRI 1.1 จำนวนครั้งที่มีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดจากความบกพร่องของการบริหารจัดการ (Incident Report)	-



ฐานที่ 6 การตรวจติดตามการป้องกันและการรับมือ : 5 KQI 3 KRI	เป้า
KQI 6.1 ร้อยละของหัวข้อการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจริงภายหลังการตรวจประเมิน	90
KQI 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากร	75
KQI 6.3 จำนวนครั้งที่มีการตรวจคุณภาพภายใน / ปี (อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบปี)	1
KQI 6.4 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการสนองตอบต่อข้อร้องเรียน	5 วันทำการ
KQI 6.5 จำนวนงานที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	2
KRI 6.1 ร้อยละประเด็นความเสี่ยงในระดับสูงที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับมือ	0
KRI 6.2 จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม-ป้องกัน-รับมือ/ จำนวนบุคลากรทั้งหมด (อบรมและฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและดับเพลิง)	128/128
KRI 6.3 จำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ / ปี	100

4.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาและประกันคุณภาพในปีถัดไป แนวทางการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวชี้วัด

สำหรับแผนปฏิบัติการและพัฒนาประกันคุณภาพในปีงบประมาณ 2552 คณะกรรมการดำเนินการ
ประกันคุณภาพได้กำหนดไว้ดังนี้

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2552

F-QAO-19

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	2551			2552								
			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	สรุปและพัฒนาระบบฐานข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	จัดบรรยายสำหรับบุคลากรที่ไปศึกษาดูงาน				✓			✓		✓				✓
6	จัดอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	กก. ที่เกี่ยวข้อง						✓		✓				
7	รับการเยี่ยมชมผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาในจุฬาฯ	กก. ที่เกี่ยวข้อง											✓	
8	จัดทำแผนและรายงานการบริหารความเสี่ยง	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ	✓						✓					
9	ดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรสถาบันฯ (KPI องค์กร)	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	จัดกิจกรรม Big Cleaning Day	กก. 5 ส						✓						
11	ตรวจเยี่ยมพื้นที่ 5 ส/จัดทำรายงาน	กก. 5 ส							✓					
12	จัดประกวดรางวัลคุณภาพสถาบันฯ	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ			✓	✓	✓							
13	ตรวจสอบคุณภาพภายใน	กก. ตรวจสอบคุณภาพภายใน										✓		
14	ศึกษาดูงานนอกสถานที่	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ						✓						
15	ทบทวน/ปรับปรุง QM และ PM ต่างๆ	กก. ที่เกี่ยวข้อง								✓				
16	จัดทำรายงานประจำปี	กก. ดำเนินการประกันคุณภาพ												✓

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2551

สำหรับตัวชี้วัดคุณภาพบางตัว และตัวชี้วัดความเสี่ยงหลายตัวในกระบวนการหลักที่ไม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายนั้น ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2552 งานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสถาบันฯ ได้กำหนดให้ศูนย์/ฝ่าย ตั้งเป้าหมายและรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเหล่านี้ แต่ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานแล้วมองว่าตัวชี้วัดเหล่านี้เก็บข้อมูลยากและเป็นภาระในการเก็บข้อมูล แต่ละศูนย์/ฝ่ายก็มีงานบริการหลากหลายในขณะเดียวกันก็มีความเห็นว่าหากมีข้อมูลตัวชี้วัดเหล่านี้ก็จะส่งผลดีต่อการวางแผน การพัฒนาหน่วยงานซึ่งในเรื่องนี้ทางมหาวิทยาลัยอาจจะต้องมีการปรับ สร้าง หรือติดตั้งวิธีการในการเก็บข้อมูลให้สะดวก และง่ายในการปฏิบัติ เพื่อจะได้ข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4.5 ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป หรือมหาวิทยาลัย เหตุผลความจำเป็น

ในมุมมองของการประกันคุณภาพ สิ่งสำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีนั้น คือการเปิดใจยอมรับข้อที่ยังอ่อนด้อย หรือยังไม่สมบูรณ์ และการร่วมแรงร่วมใจจากทุกฝ่ายที่จะร่วมกันฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อให้บรรลุถึงจุดหมาย ดังนั้น เรื่องใดที่ได้รับการพิจารณา ร่วมกันแล้วเห็นชอบว่าควรได้รับการปรับปรุงพัฒนา จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและหน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไปทุกระดับชั้นอย่างเต็มที่ทั้งในด้านของความรู้ บุคลากร และงบประมาณ สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนวิชาการแก่สมาชิกของประชาคมจุฬาฯ ทุกคณะ สถาบัน ฯลฯ ดังนั้นจึงต้องมีความพร้อมทั้งในด้านของทรัพยากร กายภาพ อัตรากำลัง ที่จะทำให้สถาบันฯ สามารถบรรลุพันธกิจตามที่กำหนดไว้ได้ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพร้อมในด้านต่าง ๆ นั้น นอกจากจากการร่วมแรงรวมใจที่จะพัฒนางานและแก้ไขจุดอ่อนภายในหน่วยงานแล้ว ย่อมต้องอาศัยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในเรื่องสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

4.5.1 งบประมาณ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงทางด้านกายภาพเพื่อให้สถาบันฯ มีรูปแบบที่ทันสมัย ประทับใจ ผู้รับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริหารที่เพียงพอและก้าวทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วตามกลยุทธีนั้น แม้อาจเกิดขึ้นได้ในการใช้งบประมาณอย่างประหยัด แต่ก็ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอจึงจะทำได้ หากขาดปัจจัยในข้อนี้ การพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะเกิดความชะงักงัน และไม่อาจบรรลุตามกลยุทธีที่กำหนดไว้ได้

4.5.2 อัตรากำลัง ในขณะที่สถาบันฯ พยายามปรับปรุงทั้งด้านการบริหารและบริการ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ด้วยปริมาณงานและความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการของสถาบันฯ ที่บุคลากรของสถาบันฯ ต้องรับผิดชอบมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานหรือการบริการออกไปจากเดิม ทำให้สถาบันฯ จำเป็นต้องมีอัตรากำลังอย่างเพียงพอ จึงควรมีอัตราทดแทน

หรือมีจ้างงานอย่างเหมาะสม ทนต่อความจำเป็น และมีควรมีหลักประกันที่ทำให้บุคลากรซึ่งอยู่ในอัตรากำลังเหล่านั้นมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4.5.3 ในด้านการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2551 จะเห็นได้ว่าการใช้งบประมาณในเรื่องของการซ่อมแซมสินทรัพย์ในสัดส่วนที่มากกว่าเป้าหมาย หากพิจารณาการใช้งานของอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของสถาบันฯ พบว่ามีการใช้งานมากกว่า 30 ปี และอยู่ในระยะที่ต้องการการซ่อมแซม ดังจะเห็นได้จากมีข้อร้องเรียนเรื่องอาคารและระบบกายภาพ และมีแนวโน้มมากขึ้นในปีงบประมาณ 2552 เพื่อให้อาคารมหาธีรราชานุสรณ์สามารถรองรับการใช้งานตามภารกิจของสถาบันฯ การปรับปรุงระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศเพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นสิ่งที่จำเป็น หากไม่ได้รับการแก้ไขที่สาเหตุการใช้งบประมาณในด้านนี้ก็จะเป็นตัวเลขที่สูงขึ้นตามลำดับ



บทที่ 5

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพ ของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย

- 5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย (จากมาตรฐาน ตัวชี้วัด และการตรวจติดตาม
อื่นๆ)
- 5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน (ตัวชี้วัด
คำอธิบาย วิธีการเก็บ หน่วยนับ ฯ)
- 5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม (ระบบและวิธีการ บุคลากร การสื่อสาร การรายงานผล การให้
คำแนะนำ ฯ)
- 5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย



5.1 ปัญหาที่พบจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย (จากมาตรฐาน ตัวชี้วัด และการตรวจติดตาม อื่นๆ)

ดังกล่าวแล้วว่าสถาบันวิทยบริการ ได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model มาใช้ในการดำเนินงานระบบคุณภาพของสถาบันตั้งแต่ พ.ศ. 2549 จนครบ 3 ปี ในป็นี่ แต่ปรากฏว่ายังประสบปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพ สามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ดังนี้

5.1.1 ตัวชี้วัดคุณภาพ ตัวชี้วัดความเสี่ยงบางตัวเป็นเรื่องที่มีความละเอียด มีความยากในการเก็บข้อมูล ต้องอาศัยการวินิจฉัย การตีความ ซึ่งบางครั้งก็ประสบปัญหาการตีความที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ยากต่อการเก็บข้อมูล

5.1.2 ในการตรวจสอบคุณภาพ ต้องวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่เก็บได้ แต่เนื่องจากข้อมูลยังคงมีความไม่สม่ำเสมอ ด้วยสาเหตุมาจากความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่จะจัดเก็บ รวมทั้งการกำหนด ตัวชี้วัดนี้ชี้วัดอันเป็นมาตรฐานที่ใช้ร่วมกัน แม้มีคำอธิบาย แต่การตีความและน้ำหนักของเรื่องที่น่ามาพิจารณานับเป็นตัวชี้วัดก็ยังคงมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตรวจสอบคุณภาพ

5.1.3 การประกันคุณภาพยังไม่ได้หยั่งรากลึกเข้าไปในจิตใจของบุคลากรเท่าที่ควร การทำประกันคุณภาพเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้มี บุคลากรทำประกันคุณภาพเพราะต้องการปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นการประกันคุณภาพที่ออกมาจากจิตใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา แต่อย่างไรก็ตามมีบุคลากรจำนวนหนึ่งที่เข้าใจ และยินดีปฏิบัติตาม ทำให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ชื่อว่าเป็น "หน่วยงานคุณภาพ"

5.1.4 ในการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีภาระงานเพิ่มขึ้นมาก นอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้บุคลากรบางส่วนปฏิเสธไม่ยอมเป็นแกนนำในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด และเหตุผลประกอบการปรับเปลี่ยน (ตัวชี้วัด คำอธิบาย วิธีการเก็บ หน่วยนับ ฯ)

จากปัญหาดังกล่าวแล้วข้างต้น มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับปรุง เพิ่มเติม ปรับลด ตัวชี้วัด ในส่วนของสถาบันวิทยบริการ กล่าวคือ ควรจัดให้มีการอบรม ชี้แจง เกี่ยวกับเรื่องของการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลได้มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน และสามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นประโยชน์ต่อการตรวจติดตามและประเมินผลในปีต่อไปด้วย

ในส่วนของมาตรฐานดัชนีชี้วัดของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการนั้น ดัชนีชี้วัดที่ปรากฏในส่วนของฐานบ้าน และเสาบ้านบางตัวมีความคล้ายคลึงกันมากจนดูเหมือนเป็นตัวเดียวกัน แต่อาจมีความต่างกันเล็กน้อยที่หน่วยนับ ทำให้เกิดความสับสนในการเก็บข้อมูล จึงควรมีการทบทวนดัชนีชี้วัดดังกล่าวว่าจะใช้ หน่วยนับใด และควรมีทั้งในฐานบ้านและเสาบ้านหรือไม่ เช่น จำนวนครั้ง / จำนวนข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จากผู้รับบริการ / ปี

นอกจากนี้ในเนื้อหาของตัวชี้วัดบางตัวก็ยากต่อการเก็บข้อมูล เช่น ร้อยละการลดลงของการใช้เอกสารของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดบางตัวก็มีวิธีการเก็บข้อมูลที่ค่อนข้างยาก และมีความใกล้เคียงกันโดยเฉพาะบริการของสถาบันวิทยบริการที่มีความหลากหลายดังที่ได้กล่าวแล้ว เช่น ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ ร้อยละของจำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ / จำนวนการให้บริการทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน / การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอการปรับปรุงการตรวจติดตาม (ระบบและวิธีการ บุคลากร การสื่อสาร การรายงานผล การให้คำแนะนำ ฯ)

การตรวจติดตามคุณภาพของสถาบันวิทยบริการในปี 2551 คณะผู้ตรวจฯ ได้รับความร่วมมือจากทุกศูนย์/ฝ่ายเป็นอย่างดี และเนื่องจากวิธีการตรวจมีทั้งการสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย และลงพื้นที่ไปพร้อมกัน โดยแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็น 2 ชุด ทำให้ได้รับทราบความคิดเห็นจากผู้รับการตรวจค่อนข้างละเอียด และมีโอกาสได้พบผู้รับบริการจากการลงพื้นที่ด้วย

ในการตรวจติดตามครั้งนี้ได้มีความคิดเห็นสำคัญจากผู้รับการตรวจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ ว่า ควรเพิ่มความละเอียดและจริงจังต่อการจัดการเรื่องความเสี่ยงในสถาบันฯ ให้มากขึ้นจากที่มีการดำเนินงานอยู่แล้ว ปรับปรุงให้เรื่องของการประกันคุณภาพยังรากลึกลงไปในใจของบุคลากรยิ่งขึ้น และมีความสม่ำเสมอในการตอบข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ในส่วนของผู้ตรวจฯ นั้นเห็นว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การตีความตัวชี้วัดให้เข้าใจอย่างชัดเจนและเก็บข้อมูลตัวชี้วัดให้สม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ถูกต้องครบถ้วน และควรมีหน่วยกลางทำหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้ง Incident Report จากทุกหน่วยงานในสถาบันฯ นอกจากนั้นยังมีความเห็นว่า การตรวจติดตามนั้นอาจเป็นโอกาสหนึ่งที่ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างศูนย์ / ฝ่ายในการร่วมกันปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

5.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย

ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 มหาวิทยาลัยมีวิธีการ หรือกระบวนการอย่างไรที่จะสามารถทำให้การประกันคุณภาพเป็นเรื่องปกติของการทำงาน เป็นเรื่องที่กลมกลืนกับการปฏิบัติงาน และเป็นเรื่องที่เป็นชีวิตส่วนหนึ่งของชาวจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.4.2 การกำหนด การติดตั้งตัวชี้วัด หรือระบบประกันคุณภาพใดๆ ในหน่วยงานควรมีการนำปทัศลอนปฏิบัติในหน่วยเล็กๆ เพื่อดูความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ก่อนขยายผลไปในระดับมหาวิทยาลัย

5.4.3 ควรจัดให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับเทคนิค วิธีการการประกันคุณภาพ นอกเหนือจากข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์ และกระบวนการเจียรไนเพชรชมพู



รายการอ้างอิง

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2550.

กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550. (อัดสำเนา)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประจำปี

2550. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550. (อัดสำเนา)

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "Center of Academic Resources."

[Online]. Available from: <http://www.car.chula.ac.th>. 2009. Retrieved December 1, 2008.

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "CU QA: Center of Academic

Resources." [Online]. Available from: www.car.chula.ac.th/qa-web. 2009. Retrieved October 1, 2008.

ภาคผนวก

- คำสั่งแต่งตั้ง
- รายงานการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ
- โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ
- รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล "แบบแสดงความคิดเห็นการใช้สถาบันวิทยบริการ" ประจำปีงบประมาณ 2551
- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การตรวจคุณภาพภายใน" ภายใต้แนวคิด PQRS : Diagnosis & Development Program (DD Program)"
- สรุปแบบประเมินผลศึกษาดูงานและเยี่ยมชม "กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน" ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- สรุปแบบประเมินผล การบรรยายทางวิชาการ เรื่อง "การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ"
- สรุปแบบประเมินผล การดูงานเรื่อง "การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง"
- สรุปกิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2551
- ผู้ที่ได้รับรางวัลดาวเด่น 5ส ประจำโซน ประจำปี 2551
- สรุปการประเมินผลการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 9
- สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ประจำปี 2551

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 50 /2550

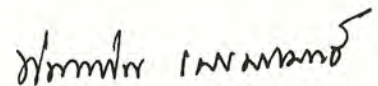
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันวิทยบริการ เป็นไปตามนโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งผู้มีตำแหน่งและนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์) | ประธานกรรมการ |
| 2. ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
(นางสาวสายฝน เต่าแก้ว) | กรรมการ |
| 3. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | กรรมการ |
| 4. นางวรารวรรณ วีร์วงษ์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ
(นางระเบียบ แสงจันทร์) | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2551

สั่ง ณ วันที่ 14 ตุลาคม 2550



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

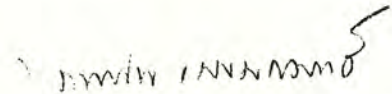
ที่ ๘ /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ (เพิ่มเติม)

ตามที่สถาบันวิทยบริการ ได้มีคำสั่งที่ 50/2550 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ไปแล้วนั้น เนื่องจาก สถาบันฯ ได้สรรหาผู้เหมาะสมที่จะทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน เรียบร้อยแล้ว คือ นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา จึงแต่งตั้งให้ นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา เป็น กรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ เพิ่มเติม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2551

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม 2551



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพวิภา ไพ ปรสมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๑๐ /2551
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

ตามที่ สถาบันวิทยบริการ ได้มีคำสั่งที่ 9/2551 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2551 แต่งตั้ง นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา เป็นประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน นั้น สถาบันฯ ขอแต่งตั้งบุคลากรประจำที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อร่วมทำหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิตของสถาบันฯ บันทึกและติดตามการแก้ไขการให้บริการและสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อรักษาและพัฒนามาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | ประธานกรรมการ |
| 2. นางศุภกร เมลาพันธ์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล | กรรมการ |
| 4. นางสาววาสนา อภิญญาวงศ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง | กรรมการ |
| 6. นางสาวนงนุช กาญจนรุจี | กรรมการ |
| 7. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ | กรรมการ |
| 8. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า | กรรมการ |
| 9. นางฉัตรวรรณ สุตใจประภารัตน์ | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2551

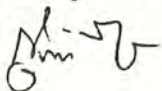
สั่ง ณ วันที่ 25 เมษายน 2551

(ลงชื่อ) พิมพวิภา ไพ เปรมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพวิภา ไพ เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

สำเนาถูกต้อง



(นางสุภัทริยา จิตรกร)

คำสั่ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 5 | /2550

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. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว | ประธานกรรมการ |
| 2. นายธำรงค์ มะลิอ่อน | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางสาวสุนิตา เข้มทอง | กรรมการ |
| 4. นายวิโรจน์ ลาภทรัพย์ทวี | กรรมการ |
| 5. นางสาวศิริวรรณ อินทวิมล | กรรมการ |
| 6. นางสาวไข่มุกข์ พบถาวร | กรรมการ |
| 7. นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ | กรรมการ |
| 8. นายณพรัตน์ กันปาน | กรรมการ |
| 9. นางสาวหรรษา คำบุญ | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2551

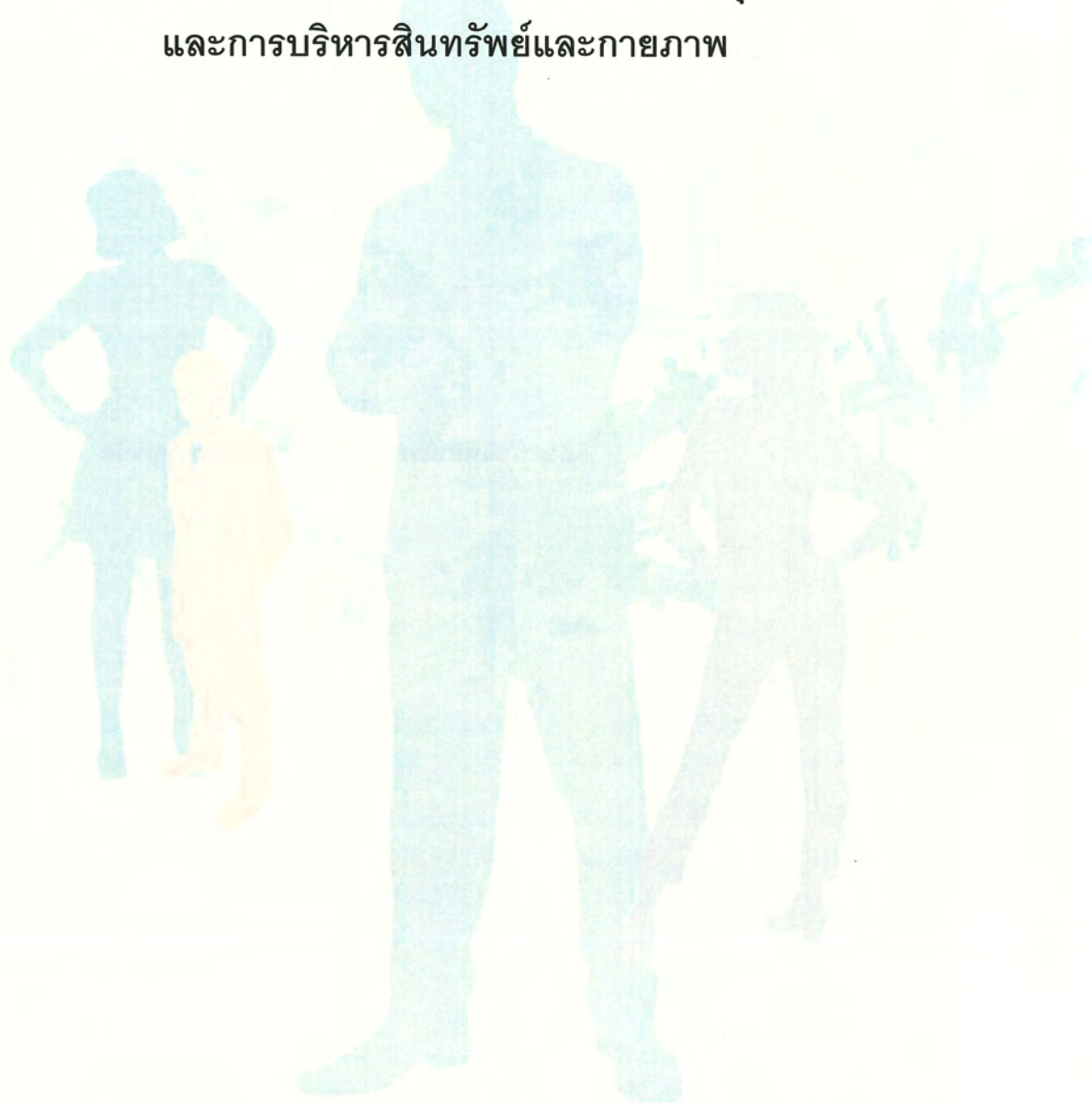
สั่ง ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2550

ไพฑูริย์ เปรมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์วิภา เปรมสมิทธิ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหาร
จัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล
และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ



โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการศึกษา
ความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร
การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

เสนอต่อ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย
คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศแก่คณาจารย์ นิสิต บุคลากร และสังคม สถาบันฯ ได้มีการนำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐานที่ 5 CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ซึ่งจากระบบมาตรฐานดังกล่าวได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นภาพรวมการดำเนินการตามตัวชี้วัดในฐานต่างๆ ในการสำรวจครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูล KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล) KQI 1.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ และ KQI 3.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

อย่างไรก็ตามผลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้นอกจากจะเป็นข้อมูลให้กับสถาบันฯ ในการประเมินตนเองตามกระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยแล้ว ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจจะทำให้ทราบถึงแนวคิด ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการณ์ต่างๆ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สร้างขวัญและส่งเสริมให้เกิดกำลังใจแก่บุคลากร นับเป็นปัจจัยสำคัญในการนำสถาบันวิทยบริการไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารสินทรัพย์และกายภาพ
2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านบุคลากร การบริหารสินทรัพย์และกายภาพของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตทางการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร ครอบคลุมความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ

ดังนี้

1. การบริหารจัดการภายในองค์กร

2. การบริหารทรัพยากรบุคคล
3. การบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

วิธีการดำเนินงาน

1. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกคนของสถาบันวิทยบริการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey) เพื่อวัดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ในลักษณะมาตราประมาณค่า (rating scale) ควบคู่ไปกับคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) สำหรับการสำรวจด้วยแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติบรรยาย (\bar{x} , S.D., %)

ระยะเวลาดำเนินการ

1 พฤษภาคม – 31 กรกฎาคม 2551

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ | |
| 3. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา | |
| 4. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว | |
| 5. นางวราวรรณ วีร์วงษ์ | |
| 6. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ | |
| 7. นางระเบียบ แสงจันทร์ | |

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารสินทรัพย์และกายภาพของสถาบันวิทยบริการ ตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพภายในของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารจัดการด้านบุคลากร และด้านกายภาพสำหรับสถาบันวิทยบริการ

ผลการศึกษา

โครงการนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยครอบคลุมในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ การศึกษาใช้วิธีการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา นำมาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.5 พร้อมทั้งวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 จำนวนของแบบสอบถามและเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

ตอนที่ 6 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ

ตอนที่ 1 จำนวนของแบบสอบถามและเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล

การศึกษานี้มีกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 125 ชุด ให้กับบุคลากรทุกศูนย์/ฝ่ายของสถาบันวิทยบริการ ยกเว้นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ได้รับกลับคืนมา 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.80

แบบวัดความพึงพอใจที่ใช้ในการศึกษานี้จัดทำในรูปของแบบสอบถามจำนวน 29 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจดังนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิทยบริการ

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ และเผยแพร่องค์ความรู้ในทางวิชาการและวิจัยโดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมไทย

ในระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมกับดำเนินการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2551 ทั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

3. ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้จะสำรวจจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2551 ทั้งคณาจารย์ นิสิต และบุคลากร โดยครอบคลุมความพึงพอใจต่อบริการ กระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ของการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

4. วิธีดำเนินการ

- 4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสถาบันวิทยบริการ ในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2551 จำนวนประมาณ 600 คน โดยแจกแบบสอบถามที่ด้านหน้าทางเข้าสถาบันวิทยบริการ และรับคืนแบบสอบถาม ณ จุดบริการตอบคำถาม ชั้น 1

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

5. ระยะเวลาดำเนินการ

1 เมษายน – 30 กันยายน 2551

(การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2551)

6. งบประมาณที่ใช้ ประมาณ 12,000 บาท

6.1 ค่าใช้สอย (ของที่ระลึก)	เป็นเงิน	6,000	บาท
6.2 ค่าตอบแทน	รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	6,000	บาท
- ค่าบันทึกข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรม SPSS	เป็นเงิน	5,000	บาท
- ค่าพิมพ์รายงานผลการสำรวจข้อมูล	เป็นเงิน	1,000	บาท

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- 7.1 ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ (ที่ปรึกษา)
- 7.2 นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
- 7.3 นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
- 7.4 นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
- 7.5 นางวราวรรณ วีร์วงศ์
- 7.6 นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
- 7.7 นางระเบียบ แสงจันทร์

8. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 8.1 ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันวิทยบริการตามตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันวิทยบริการ
- 8.2 ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ



สรุปผลการดำเนินงานการรับฟังความคิดเห็น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้สรุปความคิดเห็นเพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจากOPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วยQuestionPoint และจากเว็บไซต์ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหนังสือติชมต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2551 ดังนี้

1. จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทุกช่องทาง รวม 233 ราย

2. ความคิดเห็นจากช่องทางรับความคิดเห็น มีดังนี้

2.1 จากแบบแสดงความคิดเห็น (กล่องรับความคิดเห็น)

จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 102 ราย

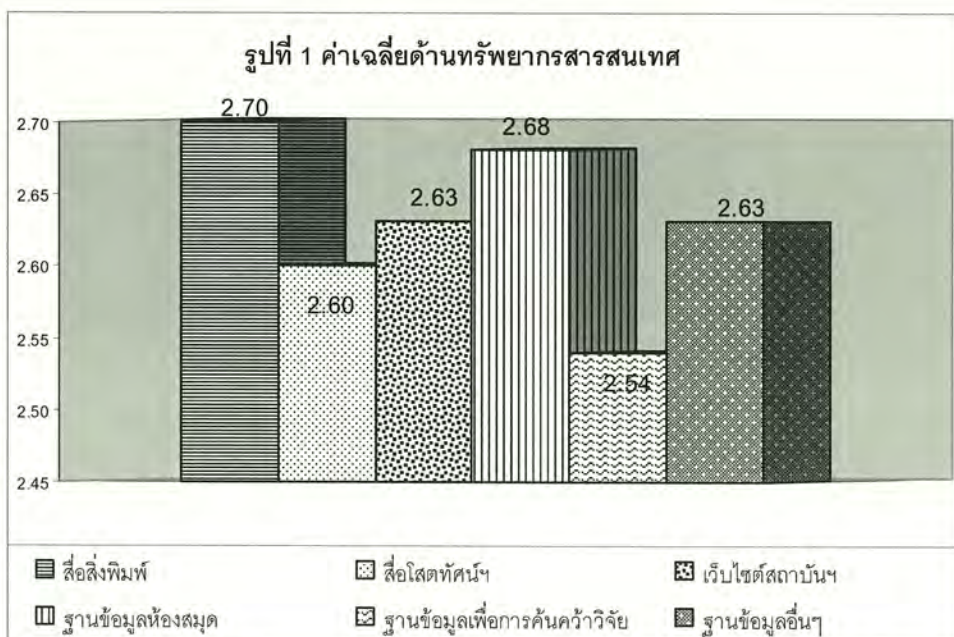
- สถานภาพ - บุคคลภายในจุฬาฯ 27 ราย
- บุคคลภายนอก 35 ราย
- ไม่ระบุ 40 ราย

สรุปข้อมูลความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จากค่าเฉลี่ยสูงสุด (พึงพอใจมากที่สุด) 3 ดังนี้

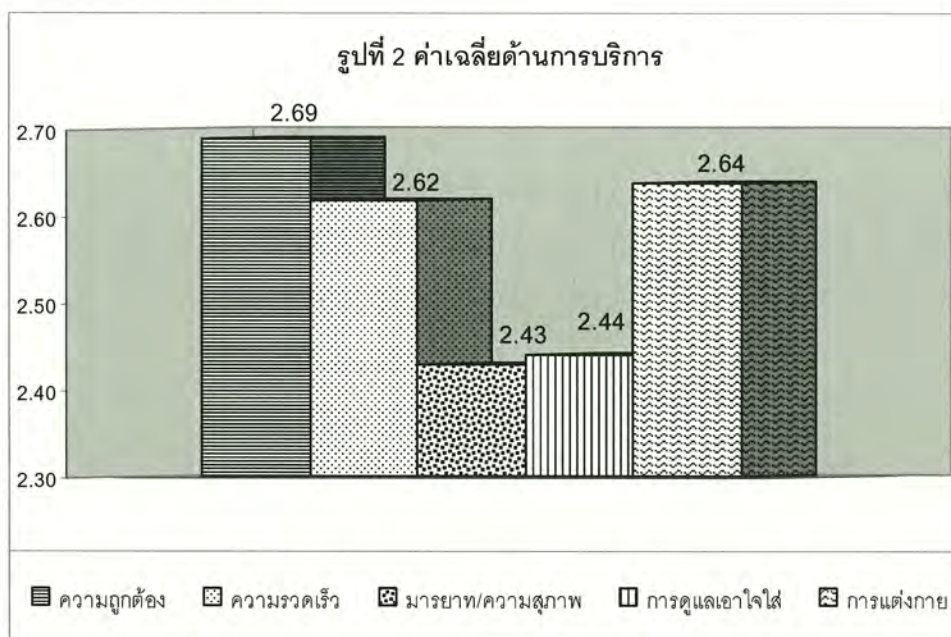
2.1.1 ภาพรวมของการบริการ: มีค่าเฉลี่ย 2.43

2.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.70 ดังรายละเอียด

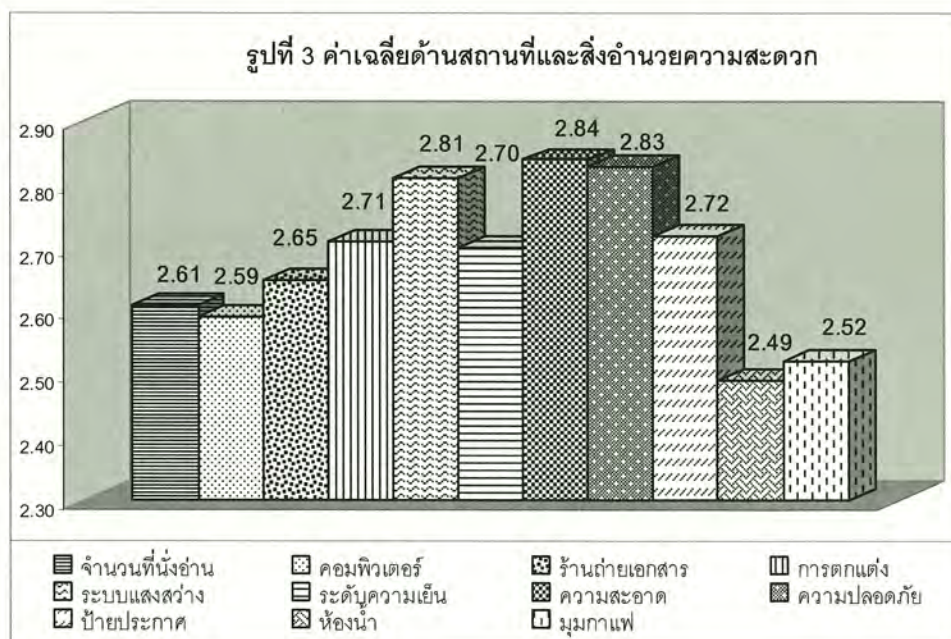
ในรูปที่ 1



2.1.3 ด้านการบริการ: ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.69 ดังรายละเอียดในรูปที่ 2



2.1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.84 ดังรายละเอียดในรูปที่ 3



- 2.2 จากแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ มีผู้แสดงความคิดเห็น 50 ราย
- 2.3 จาก OPAC มีผู้แสดงความคิดเห็น 10 ราย
- 2.4 จาก QuestionPoint มีผู้แสดงความคิดเห็น 2 ราย
- 2.5 เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ (webmaster@car.chula.ac.th) มีผู้แสดงความคิดเห็น 68 ราย
- 2.6 เสียงสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์ ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาฯ มีผู้แสดงความคิดเห็น 1 ราย

3. สรุปข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอข้อมูลการบริการ / การดาวน์โหลดเอกสาร
- 3.2 การบริการในภาพรวม
- 3.3 การให้บริการของบุคลากรสถาบันวิทยบริการ
- 3.4 เว็บไซต์ / การประชาสัมพันธ์
- 3.5 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก / ห้องน้ำ
- 3.6 อุณหภูมิ / ระบบปรับอากาศ
- 3.7 ที่นั่งไม่เพียงพอ
- 3.8 การให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- 3.9 เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร / ร้านถ่ายเอกสาร
- 3.10 เครื่องคืนหนังสือ
- 3.11 สื่อโสตทัศน
- 3.12 เสียงดัง
- 3.13 การให้บริการฐานข้อมูล
- 3.14 หานหนังสือที่ต้องการใช้ไม่พบ
- 3.15 การต่ออายุสมาชิก
- 3.16 ควรมีป้ายข้อความเป็นภาษาอังกฤษ
- 3.17 เรื่องอื่นๆ (ขอข้อมูลอบรมของบุคลากร / ขอ e-mail อธิการบดี)

4. สรุปจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ จำนวน 81 ราย ดังนี้

	หน่วยงาน	ราย
4.1	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย	36
4.2	สถาบัน / การบริการในภาพรวม	19
4.3	สำนักงานเลขานุการ	8
4.4	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	6

4.5	ฝ่ายบริการจ่าย – รับ	5
4.6	ศูนย์เอกสารประเทศไทย	4
4.7	ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา	1
4.8	คณะกรรมการประชาสัมพันธ์	1
4.9	สำนักงานประกันคุณภาพ	1

5. สรุปจำนวนข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ จำนวน 66 ครั้ง

	เรื่อง	ครั้ง
5.1	บุคลากรสถาบันวิทยบริการ	19
5.2	เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสาร / ร้านถ่ายเอกสาร	8
5.3	การให้บริการบุคคลภายนอก / การเก็บค่าเข้าใช้บริการ	8
5.4	การปิดบริการพื้นที่ปรับปรุงระบบระบายอากาศ	6
5.5	สถานที่ / ห้องน้ำ	4
5.6	ฐานข้อมูล	4
5.7	เสียงดัง	4
5.8	ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	4
5.9	เว็บไซต์	3
5.10	ความทันสมัยของสื่อ	2
5.11	หาหนังสือที่ต้องการใช้ไม่พบ	2
5.12	ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	2

4. วิทยากร

อาจารย์วร โขด ไชยวงศ์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ช่วยราชการ ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ

5. การประเมินผล

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของปริมาณเวลาทั้งหลักสูตร (7 ชั่วโมง จาก 10 ชั่วโมง) จึงจะสามารถรับการวัดผลและประเมินผลการฝึกอบรม
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนความสามารถในการเข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการกลุ่มและคะแนนทดสอบรวมกันมากกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนรวมทั้งหมดจึงจะถือว่าผ่านหลักสูตร
3. ผู้ผ่านหลักสูตรตามเกณฑ์ที่กำหนด จะได้รับหนังสือสำคัญการผ่านการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัย

6. ค่าใช้จ่ายในการอบรม

1. ค่าตอบแทนวิทยากร 10 ชั่วโมง ๆ ละ 1,000 บาท เป็นเงิน	10,000	บาท
2. ค่าอาหารว่าง เป็นเงิน	2,000	บาท
3. ค่าเลี้ยงรับรองวิทยากร เป็นเงิน	1,000	บาท
รวมเป็นเงิน	13,000	บาท

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา และกระบวนการวิธีในการตรวจฯ CU-QA 84; PQRS
2. สามารถวิเคราะห์ตัวชี้วัดของหน่วยงานในมิติต่าง ๆ และมีความสามารถเบื้องต้นในการวินิจฉัย และวิเคราะห์ประเด็นเป้าหมายของการตรวจฯ สังเคราะห์และเสนอทางออกหรือทางเลือกได้
3. สามารถกำหนดข้อมูล สารสนเทศและเอกสารที่นำไปสู่ความชัดเจนในการตรวจ/แก้ไขปัญหา/ปรับปรุง ได้
4. สามารถใช้เอกสารตามระบบการตรวจฯ ได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์
5. มีคุณสมบัติการเป็นผู้ตรวจคุณภาพภายใน

สรุปแบบประเมินผล
ศึกษาดูงานและเยี่ยมชม “กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน”
ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
วันที่ 29 สิงหาคม 2551 เวลา 9.00-12.00 น.

ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม
นอกสถานที่ด้านระบบการประกันคุณภาพ และ 5 ส สำหรับเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม “กิจกรรมพัฒนา
คุณภาพสถานที่ทำงาน” ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ ธนาคาร
แห่งประเทศไทย ในวันที่ 29 สิงหาคม 2551

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม “กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน”
ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย ในวันที่ 29
สิงหาคม 2551 ลักษณะแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

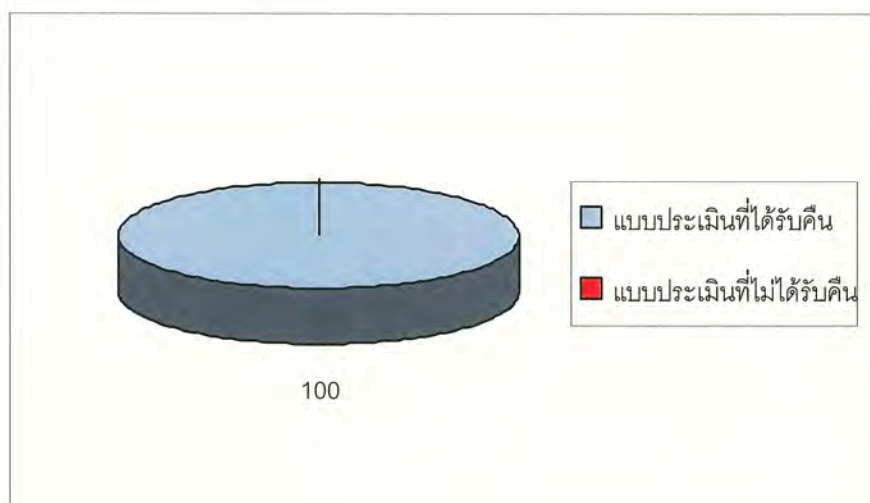
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล ในวันที่ 29 สิงหาคม 2551 จำนวน 30 ชุด
2. รวบรวมแบบประเมินผล ในวันที่ 29 สิงหาคม 2551 ได้รับการตอบแบบประเมินผล คืน 30 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานและเยี่ยมชม "กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน" ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย

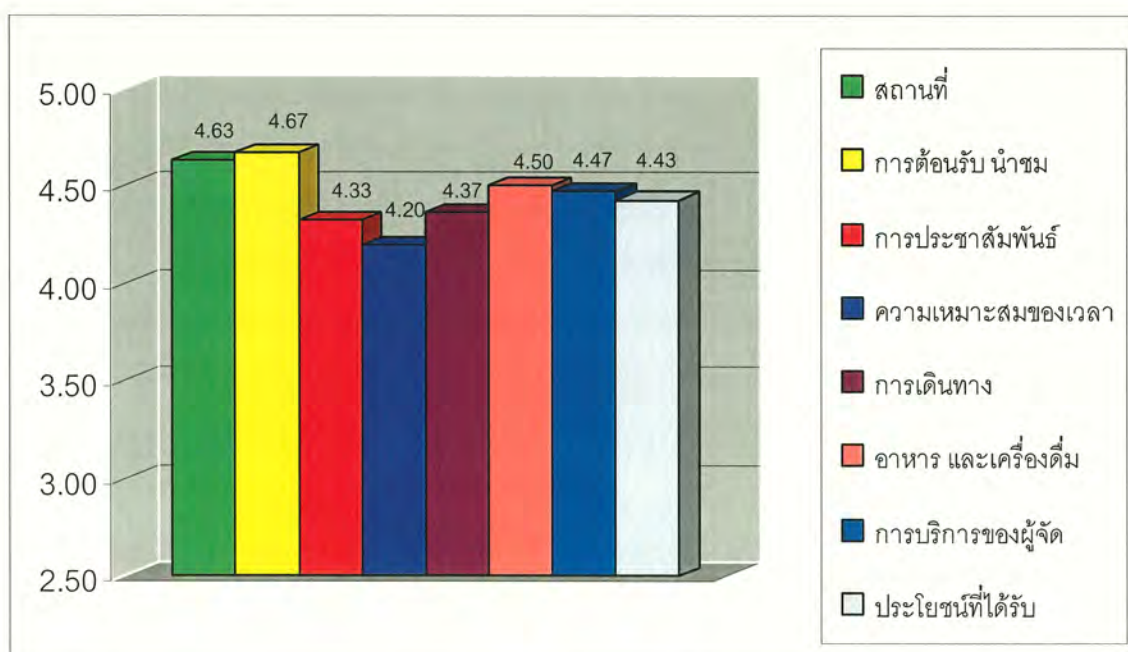
ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. สถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม	4.63	มากที่สุด
2. การต้อนรับ นำชม	4.67	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของข้อมูล (ส่งทางอีเมลวันที่ 6 25 28 และ 29 ส.ค. 51)	4.33	มาก
4. ความเหมาะสมของเวลา	4.20	มาก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5. การเดินทางในภาพรวม (บริษัท CRV จำกัด)	4.37	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.50	มากที่สุด
7. การบริการของผู้จัดในภาพรวม	4.47	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.43	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.45	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ศึกษาดูงาน การต้อนรับ นำชม การจัดให้มีอาหาร เครื่องดื่ม อยู่ในระดับ **มากที่สุด** รองลงมาในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ ความเหมาะสมของเวลา การเดินทาง การบริการของผู้จัด และประโยชน์ที่ได้รับ มีความพอใจในระดับ **มาก**

สรุปได้ว่า กิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ ที่คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพประจำปี 2551 จัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงานและเยี่ยมชมธนาคารแห่งประเทศไทยในครั้งนี้นั้น **ได้รับความพึงพอใจจากบุคลากร ในระดับมาก**

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานและเยี่ยมชม “กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน” ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร : จากแบบประเมิน

ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (ระบุสถานที่)

1. ปตท.
2. บริษัท การบินไทย มหาชน
3. ไปดู 5 ส ที่ต่างจังหวัด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การต้อนรับและมิตรไมตรีของผู้จัดดีมาก
2. เวลาจำกัดไปนิด
3. ควรจะมีรุ่นต่อไป สำหรับผู้ที่สนใจ และยังไม่ได้มาในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาดูงาน

จากการศึกษาดูงานและเยี่ยมชม "กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงาน" ในเรื่อง 5 ส การจัดเอกสาร และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการทำ 5 ส และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารฯ โดยเฉพาะความพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน 5 ส และข้อกำหนดในโครงการการประหยัดพลังงานของธนาคารฯ ซึ่งจากการสอบถามพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของธนาคารฯ ประมาณ 2,000 คน คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญ ผลักดันอย่างจริงจัง ดังจะเห็นได้จากการประกาศเป็นนโยบายของผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย การไปเยี่ยมพื้นที่ตามจุดต่างๆ ของหัวหน้าส่วนในวันทำ Big Cleaning Day มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยใช้สื่อ ใช้กิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น โปสเตอร์ ป้ายนับถอยหลัง และมีการจัดให้มีบริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบเรื่องการประหยัดพลังงาน เพื่อทำหน้าที่การประสานงาน โดยกำหนดเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการประหยัดน้ำ ไฟฟ้า มีการติดตามการทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีหลายประเด็นที่น่าสนใจ และสามารถนำมาปรับใช้กับสถาบันวิทยบริการได้ เช่น การปรับเปลี่ยนหลอดไฟ การตั้งเวลาเปิดปิดไฟ การตั้งอุณหภูมิของระบบปรับอากาศให้เหมาะสม การปิดระบบปรับอากาศก่อนเวลาเลิกงาน เป็นต้น ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์โดยตรงสำหรับผู้รับผิดชอบเรื่องอาคารสถานที่ของสถาบันฯ หากได้ไปศึกษางานในเรื่องนี้อย่างละเอียด

สำหรับในเรื่อง 5 ส ของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนงานที่ประสบความสำเร็จจะมีลักษณะคล้ายๆ กับสถาบันฯ กล่าวคือ จะเป็นส่วนงานเดิม ๆ ที่ได้รับรางวัลในการประกวดพื้นที่เป็นประจำเกือบทุกปี ซึ่งจากการเยี่ยมชมพื้นที่พบว่า จะถึงแม้สถานที่ทำงานจะเป็นอาคารเก่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีการจัดโต๊ะ

ทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน โดยในลักษณะที่ทำงานจะมีของใช้ที่จำเป็นตามมาตรฐานเหมือนกัน และอนุญาตให้มีลักษณะส่วนตัวที่ใช้เก็บของส่วนตัวของแต่ละบุคคลได้ การทำ 5 ส ของธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดให้มีมาตรฐาน 5 ส แต่เป็นมาตรฐานเฉพาะของส่วนงาน และมีการปรับปรุงมาตรฐานทุกปี เพื่อให้เป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิตของคนในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับของสถาบันวิทยบริการที่ใช้เป็นมาตรฐานกลางฉบับเดียวทั้งสถาบันฯ

ในส่วนของการจัดกิจกรรมของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2551 นี้ ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่ายเป็นอย่างดี โดยพิจารณาส่งบุคลากรทั้งเก่าและใหม่เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้อาจส่งบุคลากรได้จำกัดด้วยเหตุที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องอยู่ปฏิบัติงาน และอยู่ให้บริการ สำหรับบุคลากรที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมมีความประทับใจต่อการเดินทางด้วยรถบัส (ปรับอากาศ) การจัดเลี้ยง การต้อนรับและการนำเสนอพร้อมนำชมพื้นที่อย่างเป็นกันเองของผู้บริหารทีมจาก "ทีมพัฒนาสถานที่ทำงาน" ธนาคารแห่งประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากผลสรุปแบบประเมินในการเข้าร่วมกิจกรรม และควรจัดให้กิจกรรมการดูงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาสถานที่ทำงาน ร่วมกัน

สรุปแบบประเมินผล

การบรรยายทางวิชาการ เรื่อง “การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

วันที่ 5 กันยายน 2551 เวลา 9.00-12.00 น.

ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าฟังการบรรยาย เรื่อง “การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบรรยายทางด้านประกันคุณภาพครั้งต่อไป

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรซึ่งเข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายทางวิชาการ เรื่อง “การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ ในวันที่ 5 กันยายน 2551

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ นำมาจากแบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม F-SO-18 ของสถาบันวิทยบริการ โดยปรับปรุงหัวข้อคำถามให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่จัด ซึ่งแบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

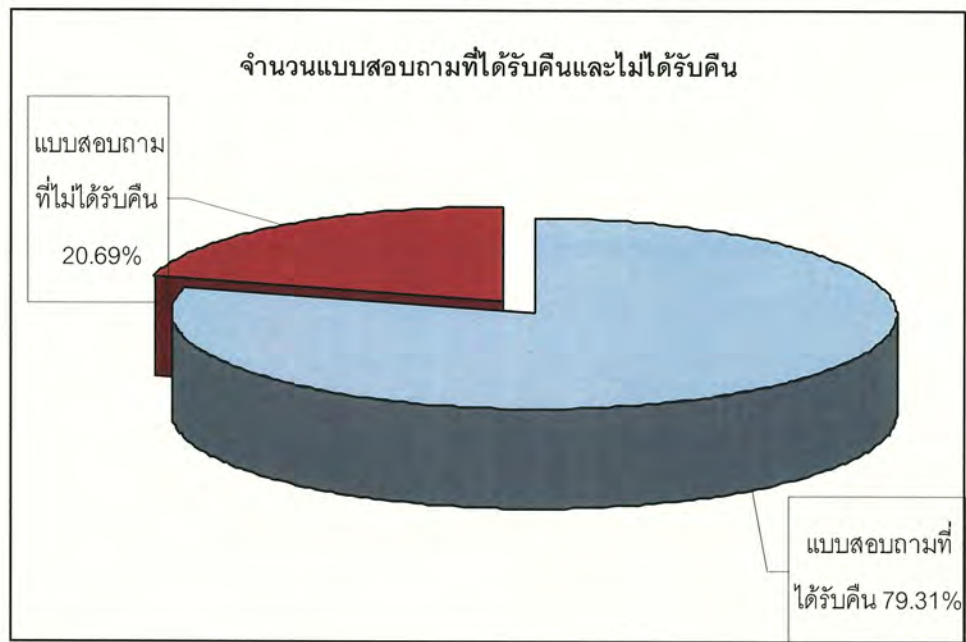
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผลสำหรับผู้ลงทะเบียนเข้าฟังการบรรยาย จำนวน 58 ชุด
2. รวบรวมและขอรับแบบประเมินผลคืนทันทีที่เสร็จสิ้นการบรรยาย ได้จำนวน 46 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.31
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนเพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย

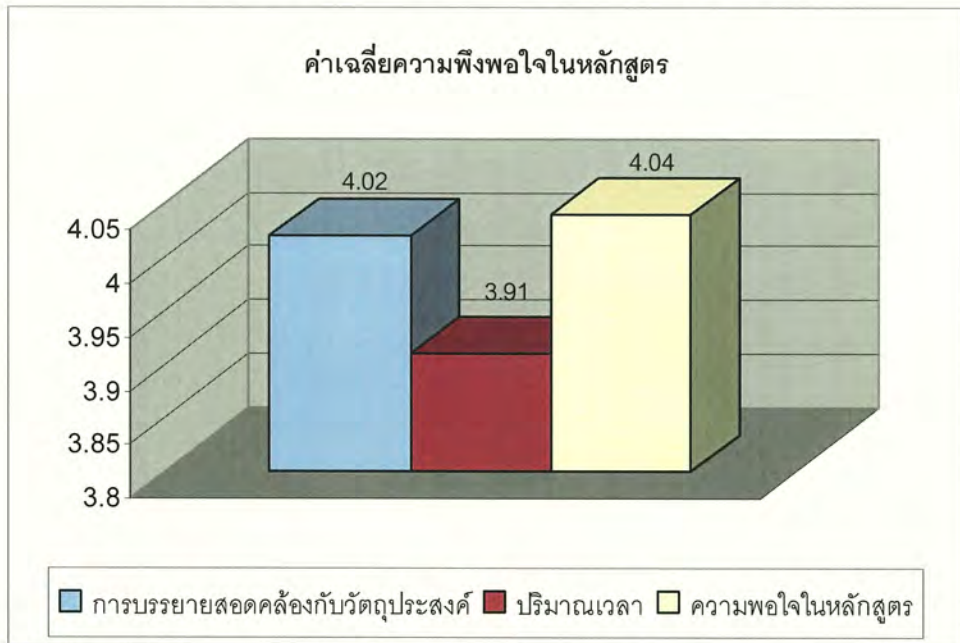
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในด้านความพึงพอใจในหลักสูตร ผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในการบรรยายที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย และความพึงพอใจในหลักสูตรโดยภาพรวม ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 2 และแปลค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ประเมินผลได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 1

ภาพที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้เข้าฟังการบรรยายในด้านหลักสูตร

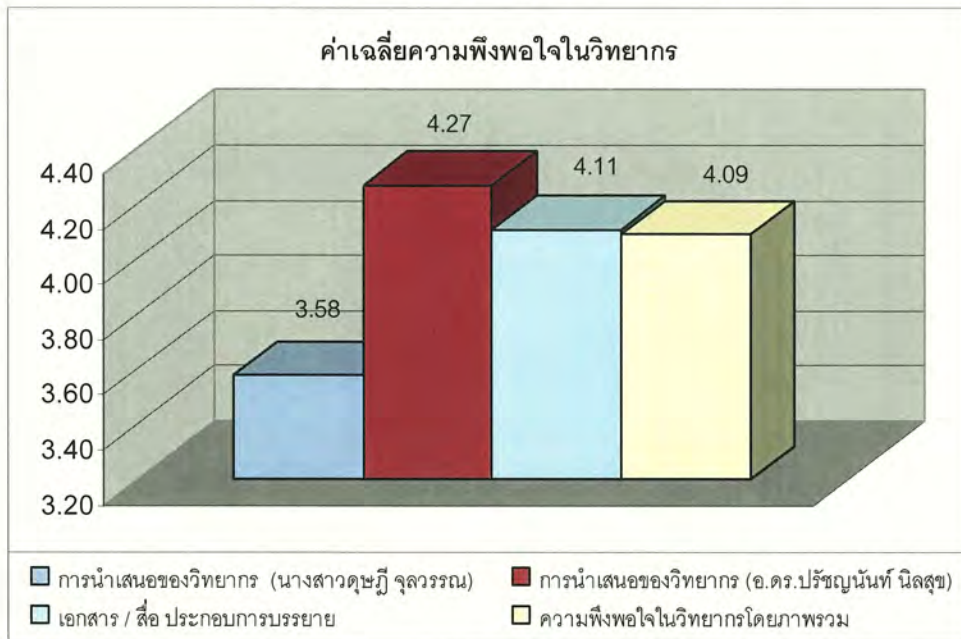


ตารางที่ 1 การแปลค่าความพึงพอใจในหลักสูตร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
การบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.02	มาก
ปริมาณเวลาทั้งหมดของการบรรยาย	3.91	มาก
ความพึงพอใจในหลักสูตรโดยภาพรวม	4.04	มาก

ในด้านความพึงพอใจในวิทยากรผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในการนำเสนอของวิทยากร (นางสาวดุษฎี จุลวรรณ) การนำเสนอของวิทยากร (อ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข) เอกสาร / สื่อประกอบการบรรยาย และความพึงพอใจในวิทยากรโดยภาพรวม ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 3 และแปลค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ประเมินผลได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ภาพที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้เข้าฟังการบรรยายในด้านวิทยากร

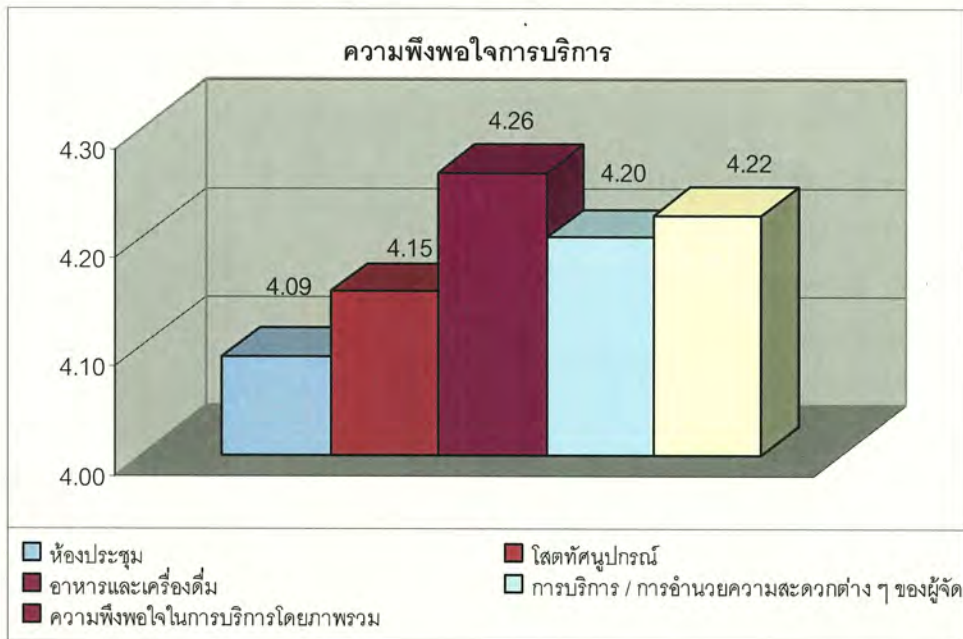


ตารางที่ 2 การแปลค่าความพึงพอใจในวิทยากร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
การนำเสนอของวิทยากร (นางสาวดุษฎี จุลวรรณ)	3.58	มาก
การนำเสนอของวิทยากร (อ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข)	4.27	มาก
เอกสาร / สื่อ ประกอบการบรรยาย	4.11	มาก
ความพึงพอใจในวิทยากรโดยภาพรวม	4.09	มาก

ในด้านความพึงพอใจในการบริการผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในห้องประชุม ใต้ทัศนูปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่ม การบริการ / การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของผู้จัด และความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวม ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 4 และแปลค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ประเมินผลได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 3

ภาพที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้เข้าฟังการบรรยายในการบริการ

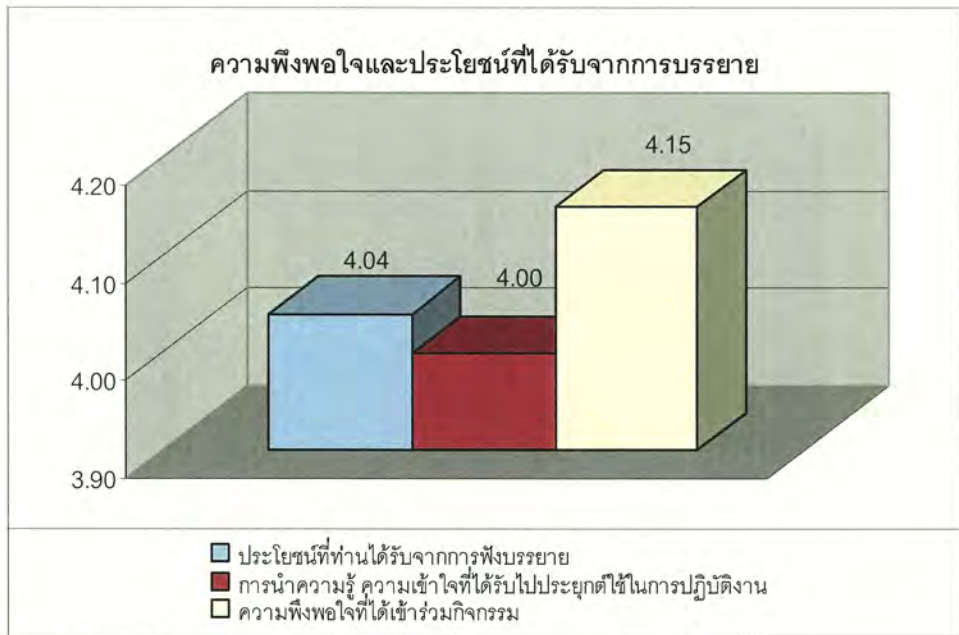


ตารางที่ 3 การแปลค่าความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
ห้องประชุม	4.09	มาก
โสตทัศนอุปกรณ์	4.15	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม	4.26	มาก
การบริการ / การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของผู้จัด	4.20	มาก
ความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวม	4.22	มาก

ในด้านความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากการสัมมนา ผู้เข้าฟังการบรรยายมีความพึงพอใจในประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการฟังบรรยาย การนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 5 และแปลค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ประเมินผลได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 4

ภาพที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้เข้าฟังการบรรยายในด้านการได้รับประโยชน์



ตารางที่ 4 การแปลค่าความพึงพอใจในการได้รับประโยชน์

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการฟังบรรยาย	4.04	มาก
การนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก
ความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม	4.15	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในครั้งต่อไปท่านอยากฟังการบรรยายทางวิชาการเรื่องใดที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

- การสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind)
- การบริหารจัดการความขัดแย้งและความเปลี่ยนแปลง
- นวัตกรรมใหม่สำหรับงานบริการห้องสมุด
- การปรับโฉมห้องสมุดแนวใหม่
- กิจกรรมกระตุ้น/Refresh ใ้บุคลากรตระหนักในการปฏิบัติงานบริการ การสัมผัสกับผู้รับบริการ
- การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- กลยุทธ์การตลาดในการลดข้อร้องเรียนให้น้อยลง
- ผู้บรรยายน่าจะมาจากงานด้านบริการ ไม่ใช่งานด้านอุตสาหกรรม สินค้า

- การบริหารการจัดการ ดูแลลูกน้องด้วยมิตรไมตรี
- ปรับปรุงบุคลิกภาพ การแต่งกายให้เหมาะสม
- "จัดกลุ่มแก้ปัญหาพร้อมกัน" โดยยกประเด็นที่เป็นหัวข้อร้องเรียนจริงๆ ของผู้รับบริการ แล้วให้แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องช่วยวิเคราะห์แล้วสรุปเป็นแนวปฏิบัติหรือจัดทำนโยบาย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เอกสารประกอบการนำเสนอตัวเล็กไป
- การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้บริการ
- ขอชื่นชม ดร.ทิพภากร รังคสิริ ที่กรุณามาให้ข้อมูล/บรรยายสั้นๆ ก่อนเดินทางพานิสิตไปดูงานที่อื่น
- ยอยากจะฟังการบรรยายของ ดร.ทิพภากร ในโอกาสต่อไป (แบบฉบับเต็ม)
- ขอชื่นชม ดร. ปริชญานันท์ : ให้ความรู้แง่คิดน่าสนใจและเป็นประโยชน์อย่างมาก
- ควรมี workshop จาก cases study ที่เกิดจากการทำงานจริงของสถาบันวิทยบริการ เพื่อบุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

สรุปผลการประเมิน

การจัดการบรรยายทางวิชาการ เรื่อง "การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ" การแปลค่าคะแนนค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามทุกข้ออยู่ในเกณฑ์ "ดี" ค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด คือ ความพึงพอใจในการนำเสนอของวิทยากร การนำเสนอของวิทยากร (อ.ดร.ปริชญานันท์ นิลสุข) ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในอาหารว่างและเครื่องดื่ม 4.26 และถัดมาลำดับที่สามคือ ความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวม 4.22 ส่วนค่าเฉลี่ยที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความพึงพอใจในการนำเสนอของวิทยากร (นางสาวดุษฎี จุลวรรณ) ค่าเฉลี่ย 3.58 ค่าเฉลี่ยที่ได้คะแนนต่ำรองลงมา คือ ความพึงพอใจในปริมาณเวลาทั้งหมด 3.91 และค่าเฉลี่ยที่ได้คะแนนต่ำเป็นลำดับที่สาม คือ การนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 4.00 เนื่องจากนางสาวดุษฎี จุลวรรณ เป็นวิทยากรที่มาจากศูนย์บริการลูกค้า บริษัทเอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมนเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ แต่เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทเป็นงานที่สนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ จึงอาจจะไม่ตรงกับลักษณะงานบริการสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ได้รับจากวิทยากรก็เป็นประสบการณ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งบริษัทเอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมนเนจเม้นท์ จำกัด ให้ความสำคัญและมีการจัดการอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ มีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีการประชุมผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นรายสัปดาห์ มีระบบในการเตือนสำหรับข้อร้องเรียนที่ยังไม่สามารถปิดได้ มีรายงานข้อร้องเรียนเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น ซึ่งถึงแม้ว่าลักษณะงานที่วิทยากรนำมาเสนอจะไม่เหมือนกับงานของสถาบันวิทย

บริการ แต่ก็สามารถนำมาปรับใช้ได้ เพราะในระบบการจัดการข้อร้องเรียนหากนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือผลผลิตได้ และอีกประเด็นหนึ่งที่วิทยากรทั้งสองได้ให้ข้อคิดเห็นตรงกันก็คือ ข้อร้องเรียนไม่ใช่สิ่งไม่ควรปฏิเสธ แต่ควรเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะเปลี่ยนภาพพจน์ให้กับองค์กรและพนักงาน และควรระมัดระวังถึงความจริงของข้อร้องเรียนว่า ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ข้อร้องเรียนไม่มีทางที่จะหมดไป และหัวใจสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียน คือ “Service Mind”

สรุปแบบประเมินผล
การดำเนินงานเรื่อง “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง”
วันที่ 26 กันยายน 2551 เวลา 9.00-12.00 น.
ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม
 นอกลงานที่ด้านระบบประกันคุณภาพ และการบริหารจัดการความเสี่ยง สำหรับเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรม
 ครั้งต่อไป

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการในระบบประกันคุณภาพของ
 สถาบันวิทยบริการ และบุคลากรในศูนย์ / ฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องประกันคุณภาพ หรือได้รับมอบหมายให้เป็น
 ตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง” ณ
 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ในวันที่ 26 กันยายน 2551

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการ
 บริหารความเสี่ยง” ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ในวันที่ 26 กันยายน 2551 ลักษณะแบบประเมินเป็น
 มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

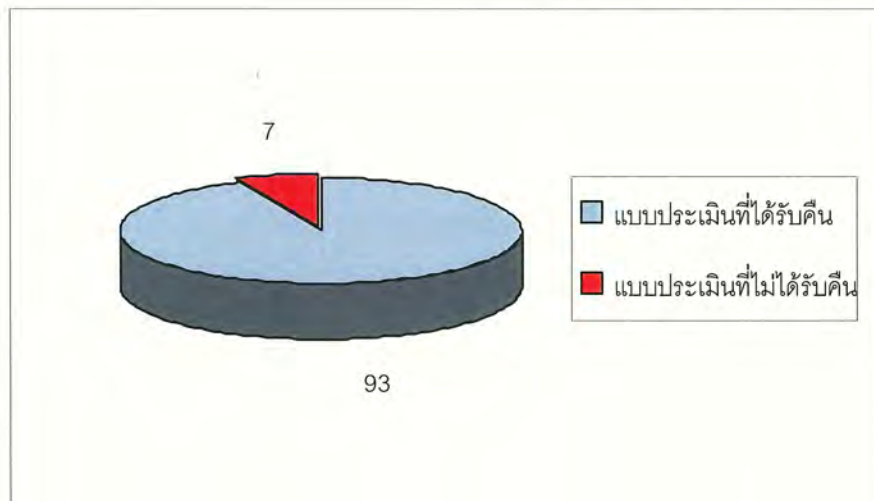
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล ในวันที่ 26 กันยายน 2551 จำนวน 15 ชุด
2. รวบรวมและได้รับแบบประเมินผลคืน ในวันที่ 26 29 กันยายน และ 8 ตุลาคม 2551 จำนวน 14 ชุด คิดเป็น 93.33 เปอร์เซ็นต์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน "การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง" ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

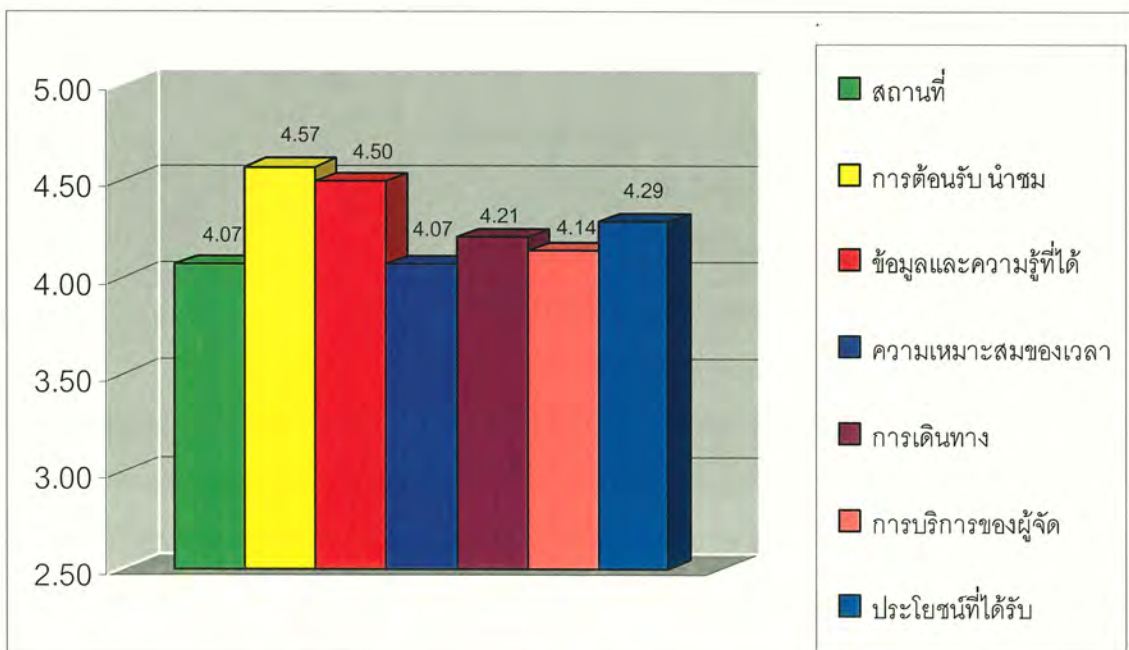
ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. สถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม	4.07	มาก
2. การต้อนรับ นำชม	4.57	มากที่สุด
3. ข้อมูลและความรู้ที่ได้จากการดูงาน	4.50	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของเวลา	4.07	มาก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5. การเดินทางในภาพรวม (รถตู้สถาบันฯ)	4.21	มาก
6. การบริการของผู้จัดในภาพรวม	4.14	มาก
7. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.29	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.27	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย มีความพึงพอใจในเรื่อง การต้อนรับ นำชม ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ ข้อมูลและความรู้ที่ได้จากการดูงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 และผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับ การเดินทาง การบริการของผู้จัด สถานที่ศึกษา ดูงาน และความเหมาะสมของเวลา ตามลำดับ ดังกราฟเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยที่แสดง

สรุปได้ว่า กิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ ที่คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพประจำปี 2551 จัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงาน “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง” ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ในครั้งนั้น ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากบุคลากร ในระดับ**มาก**

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง” ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร : จากแบบประเมิน

ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (ระบุสถานที่)

- สถานที่ที่ใกล้เคียงกับงานของสถาบันฯ และได้รับรางวัลหรือปฏิบัติจริง เช่น สภาอากาศที่ไปคราวนี้ จะได้มุมมองและแง่คิดอื่นๆ (1คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เสนอให้เชิญรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ของวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้พวกเราฟังเพื่อเป็นการเรียนรู้ กระตุ้นและให้กำลังใจแก่บุคลากรทุกท่าน (1 คน)

ข้อเสนอแนะ

การจัดกิจกรรมนำบุคลากรระดับวิชาชีพไปศึกษาดูงานเรื่อง “การบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง” ณ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในการต้อนรับนำชม และข้อมูลที่ได้รับในระดับมากที่สุด วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทยมีบุคลากรที่เป็นอาจารย์จำนวน 118 คน บุคลากรสายสนับสนุน 60 คน นักการ 30 คน เป็นสถาบันสมทบของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้รับรางวัลการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ จากส่วนประกันคุณภาพ จุฬาฯ ซึ่งจุดเด่นของวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย คือมีระบบประกันคุณภาพที่เข้มแข็งเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนและผลิตบุคลากรด้านการพยาบาล จึงต้องถูกประเมินคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เช่น สภาการพยาบาล สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และส่วนประกันคุณภาพจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ประกอบด้วย

- คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ
- ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ
- คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ในด้านการบริหารความเสี่ยงจะมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่บริหารจัดการด้านนี้โดยเฉพาะ โดยจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงจากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อพิจารณาอุปสรรคต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ จากนั้นมาจัดลำดับความสำคัญ และจัดแยกประเภทของความเสี่ยงเป็นความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ และความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้ สำหรับความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้ต้องนำมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง โดยนำมาพิจารณาร่วมกับข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพภายใน และการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก และนำมาจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยง แผนที่คณะกรรมการฯ จัดทำนี้

จะต้องนำมาทำประชาพิจารณ์กับบุคลากรทุกกลุ่ม ก่อนการประกาศใช้ ช่องทางหนึ่งที่ใช้ตรวจสอบว่าแผนสามารถควบคุมความเสี่ยงได้หรือไม่ก็คือการตรวจสอบจากข้อร้องเรียน ซึ่งในการดำเนินบางส่วนเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง เป็นสิ่งที่สถาบันวิทยบริการดำเนินการอยู่แล้ว เช่น การนำวัตถุประสงค์ขององค์กรมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค หรือการนำข้อมูลจากข้อร้องเรียน มาพิจารณาในการทำแผนบริหารความเสี่ยง เพียงแต่การติดตามการดำเนินงานในเรื่องความเสี่ยงของสถาบันฯ ไม่ได้อยู่ในรูปของคณะกรรมการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะและภารกิจของสถาบันฯ เป็นหน่วยงานให้บริการและสนับสนุนมีความแตกต่างกับวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย อย่างไรก็ตามสิ่งที่สถาบันฯ สามารถนำมาปรับใช้ในเรื่องของประกันคุณภาพได้ คือ เรื่องของประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ต้องสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับ และต้องมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง การดำเนินงานจึงจะบรรลุผลสำเร็จ

สรุป
กิจกรรมค้นหาบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2551
สำนักงานประกันคุณภาพ
โดย คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ และคณะกรรมการ 5 สาขา สถาบันวิทยบริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกิจกรรมส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการ

ระยะเวลากิจกรรม วันที่ 5 - 28 มีนาคม 2551

ทีมค้นหาบุคคลคุณภาพ นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ ที่ปรึกษา
(ผู้จัดการระบบคุณภาพ)
นางวราวรรณ วีร์วรงค์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางระเปียบ แสงจันทร์

การดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 รอบ คือ

รอบแรก “เสนอชื่อ” ตั้งแต่วันที่ 5 - 14 มีนาคม 2551 ณ สถาบันวิทยบริการ

1. ให้บุคลากรเสนอชื่อบุคลากร ซึ่งอาจเป็น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่คิดว่ามีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์ม “ค้นหาบุคคลคุณภาพ รอบแรก” คือ “คุณภาพงานถูกต้อง / รวดเร็ว ทำงานได้อย่างเป็นระบบ / ระเบียบ มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความรู้กว้างขวางอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน มีจิตสำนึกในการบริการ / มีความเป็นกันเอง มีความเสมอภาค และคุณสมบัติอื่น ” ซึ่งบุคลากรจะได้รับแบบฟอร์มในศูนย์/ฝ่ายที่สังกัด โดยเสนอชื่อได้เพียงคนละ 1 ชื่อเท่านั้น

2. ทีมงานค้นหาบุคคลคุณภาพ รวบรวมข้อมูล กลับกรองแบบฟอร์มที่ถูกต้อง กักคะแนน เสนอผู้จัดการระบบคุณภาพ และคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ก่อนประกาศชื่อ บุคคลคุณภาพ ที่ผ่านเข้ารอบแรก จำนวน 5 อันดับแรก (ทั้งหมด 6 คน เนื่องจากมี 2 คนได้คะแนนเท่ากัน)

3. ผู้ร่วมเสนอชื่อที่ปฏิบัติตามกติกา มีสิทธิเป็นผู้โชคดี จำนวน 5 รางวัลๆ ละ 100 บาท

4. ประกาศรายชื่อ บุคคลคุณภาพที่ผ่านเข้ารอบ ในวันที่ 19 มีนาคม 2551

รอบที่สอง "โหวตคะแนน" ตั้งแต่วันที่ 20 - 25 มีนาคม 2551 ณ สถาบันวิทยบริการ

1. บุคลากรจะได้รับแจ้งผลบุคคลคุณภาพที่ผ่านเข้ารอบ 1-5 เพื่อเป็นข้อมูลในการร่วมโหวตคะแนน ซึ่งจะได้รับแบบฟอร์ม "ค้นหาบุคคลคุณภาพ รอบการโหวตคะแนน" โดยโหวตได้คนละ 1 คะแนนเท่านั้น
2. ทีมงานค้นหาบุคคลคุณภาพ รวบรวมข้อมูล นับคะแนน จากแบบฟอร์มที่ถูกกติกา เสนอ ผู้จัดการระบบคุณภาพ และคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ ก่อนประกาศผล บุคคลคุณภาพ 1 คน และ ผู้ผ่านเข้ารอบ 1-4 ลำดับจากคะแนนโหวต
3. ผู้ร่วมโหวตที่ปฏิบัติตามกติกา สิทธิเป็นผู้โหวตดี จำนวน 5 รางวัลๆ ละ 100 บาท
4. บุคคลคุณภาพ จะได้รับรางวัล 2,000 บาท และผู้ผ่านเข้ารอบอีก 4 คน คนละ 500 บาท
5. ประกาศผล บุคคลคุณภาพและมอบ/แจกรางวัล ในงานเลี้ยงอาหารค่ำ สัมมนาบุคลากร ประจำปี 2551 วันที่ 28 มีนาคม 2551 ณ โรงแรมระยองรีสอร์ท

ผลการดำเนินงาน

1. แจกแบบฟอร์มกิจกรรมทั้ง 2 รอบๆ ละ 116 ฉบับ (บุคลากรทั้งหมด ยกเว้นคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ และคณะกรรมการ 5 สาขา) ได้ประสานงานการดำเนินงานไปพร้อมกับกิจกรรมค้นหาดาวเด่น 5ส ประจำโซน ของคณะกรรมการ 5สาขา (เนื่องจากจัดกิจกรรมในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวก และป้องกันความสับสนในการเข้าร่วมกิจกรรม)
2. ได้รับแบบฟอร์มกิจกรรมคืน ในรอบแรกจำนวน 82 ฉบับ และในรอบที่สองจำนวน 96 ฉบับ
3. บุคลากรได้รับคะแนนโหวตให้เป็นบุคคลคุณภาพ ได้แก่
 - ✓ **บุคคลคุณภาพ** คือ นางอังคณา บุญเลิศ สังกัดสำนักงานเลขานุการ
 - ✓ **อันดับรอง 4 อันดับ** ได้แก่
 - นายเชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา สังกัดฝ่ายระบบสารสนเทศ
 - นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง สังกัดศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
 - นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ สังกัดฝ่ายบริการผู้อ่าน
 - นางสาวสุธิดา สวัสดิ์นที สังกัดฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 - และนายสุรชาติ พุทธิมา สังกัดศูนย์เอกสารประเทศไทย

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่าย	ประมาณการ (บาท)	ใช้จริง (บาท)
- ค่าเงินรางวัลผู้ร่วมเสนอชื่อ และร่วมโหวต จำนวน 10 รางวัล	1,000	1,000
- ค่าเงินรางวัลบุคคลคุณภาพ จำนวน 1 รางวัล	2,000	2,000
- ค่าเงินรางวัลบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นบุคคลคุณภาพ <u>อันดับรอง 4 อันดับ</u>	2,000	2,500
รวม	<u>5,000</u>	<u>5,500</u>

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. ในการจัดกิจกรรมควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบหลัก 1 คน เพื่อคอยกำกับดูแลกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ และเป็นผู้ประสานงานในกลุ่มคณะกรรมการ
2. แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นก่อนกำหนดแผนงาน และรูปแบบกิจกรรม
3. กำหนดระยะเวลาการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม ไม่นานเกินไป (ประมาณ 2 สัปดาห์-1 เดือน) เพื่อให้มีบรรยากาศของการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างกระตือรือร้น
4. การจัดให้มีการลงคะแนน 2 รอบ คือ รอบเสนอชื่อ และรอบโหวตคะแนน เพื่อเป็นการกลั่นกรองให้ได้บุคคลคุณภาพที่ตรงใจคนส่วนใหญ่
5. การประชาสัมพันธ์/กระตุ้นเตือนเป็นระยะ เช่น เมื่อเริ่มประกาศกิจกรรม 1 สัปดาห์ก่อนปิดรับแบบฟอร์ม และ วันปิดรับแบบฟอร์ม เพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง

จัดทำโดย

นางวราวรรณ วีร์วรงค์ และนางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ

ผู้ที่ได้รับรางวัลดาวเด่น 5ส ประจำปี โชน ประจำปี 2551

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- | | |
|--|---|
| 1. โชนสีเหลือง ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ | คุณภัทรนฤณ จินตะนา |
| 2. โชนสีแดง ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ | คุณสุจิตรา คาโรจน์ |
| 3. โชนสีเขียวอ่อน ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย | คุณเรืองศรี จุลละจินดา |
| 4. โชนสีฟ้า ฝ่ายบริการจ่าย-รับ | คุณปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา |
| 5. โชนสีน้ำเงิน ฝ่ายบริการผู้อ่าน | คุณสุภกร เมลลานนท์ |
| 6. โชนสีส้ม ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ | คุณพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล |
| 7. โชนสีชมพู ฝ่ายระบบสารสนเทศ | คุณสุภลักษณ์ จันทรรักษ์ศรี |
| 8. โชนสีน้ำตาล ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง | คุณนราพงศ์ เกิดบัวเพชร |
| 9. โชนสีม่วง ศูนย์เอกสารประเทศไทย | คุณประไพ สร้อยเพชร และ
คุณสุรชาติ พุทธิมา (ชูชี) |
| 10. โชนสีเขียวแก่ สำนักงานเลขานุการ | คุณสายทอง ธารรัตน์วงศ์
คุณบุญเรือน ป่างสี |
-

สรุปการประเมินผลการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งที่ 9

วันพฤหัสบดีที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2551

ณ ห้องโถงกลางชั้น 1 สถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในวันพฤหัสบดีที่ 27 มีนาคม 2551 ตั้งแต่เวลา 8.00 – 17.00 น. ณ ห้องโถงกลางชั้น 1 และพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโซนนั้น คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ได้แจกแบบประเมินผล เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2551 ให้กับบุคลากรวันที่ 2 เมษายน 2551 จำนวน 119 ราย และรับแบบประเมินคืนวันที่ 9 เมษายน 2551 ได้กลับคืนมาจำนวน 93 ราย คิด เป็น 78.15 เปอร์เซ็นต์ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2551

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ตอบ
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	69 (74.19%)	22 (23.66%)	2 (2.15%)	
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม	40 (43.01%)	46 (49.46%)	5 (5.38%)	2 (2.15%)
3. อาหารว่าง อาหารกลางวันและของหวาน (ข้าวหมกไก่+ซาลาหมิงทับทิมกรอบ)	66 (70.97%)	23 (24.73%)	4 (4.30%)	
4. การอำนวยความสะดวกของกรรมการ	66 (70.97%)	24 (25.81%)	1 (1.07%)	2 (2.15%)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2551

1. รูปแบบการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day
 - 1.1 รูปแบบน่ารัก พิธีกรทั้งในห้องส่งและนอกห้องส่งมีมุขดี ใช้ได้ ถูกใจจริง ๆ
 - 1.2 รูปแบบการจัดพอใจมาก อาหารจัดเป็นชุดอย่างนี้ทั่วถึงดี
 - 1.3 มีกิจกรรมหลากหลายดี
 - 1.4 ขอขอบคุณวัน Big Cleaning ขอให้วันนี้ตลอดไป
 - 1.5 ดีมาก ๆ เหมือนเดิม
 - 1.6 ขอแนะนำเสนอ ทั้งพิธีกรในห้องส่งและพิธีกรภาคสนามและการทำ animation

- 1.7 การนำเสนอของกรรมการชุดนี้ ดีมาก ขอขอบคุณกรรมการทุกท่านที่เสียสละเวลาในการจัดการกิจกรรมนี้ให้ออกมาดูดี น่าสนใจ สนุกสนาน
- 1.8 ปีนี้กรรมการ 5ส จัดกิจกรรมได้ดีมาก บุคลากรได้มีส่วนร่วมเต็มที่
- 1.9 กิจกรรมมอบรางวัล ดีมาก เป็นการกระตุ้นให้มีความสำคัญกับบุคคลดีเด่นด้าน 5ส
- 1.10 ขอชื่นชมทีมงานจัดการกิจกรรม ที่เตรียมการมาอย่างดี สร้างบรรยากาศได้สนุกสนานเป็นกันเองมีสีสัน
- 1.11 การจัดการกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งนี้ รู้สึกประทับใจ มีการแจกรางวัล หลากหลายมากมายทำให้รู้สึกตื่นเต้น ตีใจไปกับคนที่ได้รับรางวัลด้วย รูปแบบการจัดก็ตื่นเต้น เร้าใจ สนุกสนาน ขอเป็นกำลังใจให้กับกรรมการทุกท่านค่ะ

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม

2.1 มากเกินไป

3. อาหารว่าง อาหารกลางวันและของหวาน

- 3.1 เป็นอาหารที่อร่อย เรียบง่ายและประหยัด น่าจะนำวิธีการนี้ไปใช้กับกิจกรรมอื่น ๆ ของสถาบันฯ เพื่อลดงบประมาณในส่วนของอาหารกลางวัน
- 3.2 อาหารกลางวันยังมีข้าวผัดปลาเค็มอร่อยมาก
- 3.3 อาหารและของหวานอร่อย (4)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในปีต่อไป

หัวข้อ	จำนวนความคิดเห็น (คน)
2.1 รูปแบบการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	
2.1.1 ลงพื้นที่ทำกิจกรรม Big Cleaning Day ทั้งวัน	56 (60.22%)
2.1.2 บรรยายครึ่งวัน และลงพื้นที่ทำกิจกรรม Big Cleaning Day ครึ่งวัน	
2.1.3 อื่น ๆ	27 (29.03%)
- แบบปีนี้เหมาะสมดีแล้ว (5)	10 (10.75%)
- อยากให้จัดกิจกรรมคล้ายแบบนี้ แต่ให้มีกิจกรรมประมาณ 2 ชั่วโมงที่เหลือลงพื้นที่	
- บรรยายครึ่งวัน ลงพื้นที่ครึ่งวัน หรือครึ่งวันดูงาน 5ส หน่วยงานอื่น	
- แบบปีนี้ แต่ขอเป็นห้องประชุมชั้น 7 (จ่อเล็กไป เมื่อยค่ะ)	
- จัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ครึ่งวันลงพื้นที่หนึ่งวันครึ่ง	
- บรรยายหนึ่งวัน ลงพื้นที่ 4 วัน	

หัวข้อ	จำนวนความคิดเห็น (คน)
2.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม	
2.2.1 จัด 1 วัน	71 (76.34%)
2.2.2 จัด 2 วัน	17 (18.28%)
2.2.3 อื่น ๆ	5 (5.38%)
- ครึ่งวัน	
- 3 วัน	
- 1 สัปดาห์	
- ทำกิจกรรม 2 วัน โดย 1 วันปิดสถาบันฯ อีก 1 วันทำ 5ส ภายในศูนย์/ฝ่าย แต่ยังไม่ให้บริการได้	
- จัด 2 วัน โดย 1 วันบรรยายวิชาการ 1 วันจัดกิจกรรม Big Cleaning Day	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 มีพื้นที่สำหรับครุภัณฑ์ที่จะจำหน่ายออก
- 3.2 อยากให้หาวิธีการชักจูง จูงใจ ผู้ที่ไม่ทำ 5ส ให้มาทำและร่วมมือในกิจกรรมนี้มากขึ้น
- 3.3 บุคลากรควรร่วมมือกันให้แข็งขันกว่านี้
- 3.4 พิธีเปิดในสถาบันฯ พิธีปิดในต่างจังหวัด
- 3.5 ขอให้เปิดเพลงให้เข้าบรรยากาศระหว่างทำ Big Cleaning
- 3.6 ควรจัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด เช่น ไม้กวาด ผ้าเช็ด ผ้าขี้ริ้ว น้ำยาเช็ดกระจก ให้เพียงพอ
- 3.7 ระหว่างทำ Big Cleaning อยากให้มีคนเดินดูแต่ละพื้นที่ขาดอะไร
- 3.8 ถ้ากำหนดบางปีมีบรรยายและลงพื้นที่สลับกับลงพื้นที่อย่างเดียว ขึ้นกับจุดประสงค์ว่าต้องการมุ่งเน้นอะไรเป็นพิเศษก็จะดี
- 3.9 การตรวจ 5ส ควรสุ่มตรวจโดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า
- 3.10 การตรวจพื้นที่ อยากให้เห็นการนำไปใช้พัฒนาได้จริง ๆ ผู้รับการตรวจ ควรตระหนักในสิ่งที่ได้รับข้อเสนอแนะ (เน้นเฉพาะจุดสำคัญ จุดเล็กจุดน้อยอาจปล่อยผ่านได้)
- 3.11 LOGO 5ส สวยมาก ๆ
- 3.12 กรรมการชุดนี้ช่วยงานกันดี
- 3.13 ปีหน้าขอให้เป็นการกรรมการชุดเดิมค่ะ

สรุปผลการเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ประจำปี 2551

วันพุธที่ 9 เมษายน 2551

ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ได้ไปเยี่ยมชมพื้นที่ 5ส ทั้ง 10 โชน เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2551 สรุปผลพื้นที่ดีเด่น ได้ดังนี้

พื้นที่ดีเด่นกิจกรรม 5ส ประจำปี 2551

- | | | |
|-------------|----------------|----------------------------|
| รางวัลที่ 1 | โชนสีน้ำเงิน | ฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| รางวัลที่ 2 | โชนสีชมพู | ฝ่ายระบบสารสนเทศ |
| รางวัลที่ 3 | โชนสีเขียวอ่อน | ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย |

คณะกรรมการฯ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโชนต่าง ๆ ดังนี้

โชนสีม่วง (ศูนย์เอกสารประเทศไทย)

1. ขอชื่นชมในส่วนพื้นที่ให้บริการ และพื้นที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีจัดบอร์ดให้ความรู้กับผู้ใช้บริการ ไม่ทำให้พื้นที่ดูรุงรัง ผู้ใช้อ่านอย่างสบายตา
2. วัสดุและครุภัณฑ์รอจำหน่าย วางไว้ไม่ค่อยเป็นระเบียบ
3. ถึงแม้ปีนี้จะไม่ได้มีการประกวดบอร์ด แต่พบว่าข้อมูลบางอย่างล้ำสมัยอยู่ ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย

โชนสีส้ม (ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ)

1. ครุภัณฑ์ที่มีอยู่ จัดเก็บไม่ค่อยเรียบร้อย
2. เส้นทางหนีไฟตรงโชนสีส้ม ยังมีสิ่งของวางกีดขวางอยู่ หากมีเหตุฉุกเฉินอาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการหนีไฟได้

โชนสีน้ำตาล (ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง)

1. ขอชื่นชมการเป็น 5ส เฉพาะศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ถึงแม้จะมีครุภัณฑ์เป็นจำนวนมาก พยายามจัดให้อยู่ในลักษณะการเตรียมพร้อมใช้งาน และมีการวางแผนการโยกย้ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่จะต้องมีการทดแทนหรือที่ได้รับใหม่อยู่ตลอดเวลา

โชนสิน้ำเงิน (ฝ่ายบริการผู้อ่าน)

1. ขอชื่นชม มีการทำ 5 ส และมี 5 ส มาเสมอมาโดยตลอด รวมทั้งมีการตรวจดูพื้นที่ พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา
2. ชั้น 5 หมวด 300 และหมวด 900 มีโต๊ะอ่านหนังสือ และตู้หนังสือวางทางไปประตูหนีไฟ และกรรมการฯ ได้ให้ขอเสนอแนะในขยับขยายการวางตู้แบบใหม่เพื่อเพิ่มพื้นที่ในส่วนทางไปประตูหนีไฟ สัปดาห์ต่อมาโชนสิน้ำเงินรีบไปทำการปรับปรุงผังการวางโต๊ะและชั้นหนังสือบริเวณดังกล่าวเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ

โชนสีเขียวแก่ (สำนักงานเลขานุการ)

1. บริเวณชั้น 7 พบเอกสารการเงินของปี 2523 ยังไม่มีการทำลาย คณะกรรมการขอเสนอให้ทำลายเนื่องจากว่าจะเป็นเชื้อเพลิงอย่างดี
2. ไม่มีป้ายบอกห้องประชุม 5 และ ห้องประชุม 7 ทำให้ผู้มาประชุมค่อนข้างสับสนและไม่ทราบห้องประชุมอยู่ตรงไหน
3. ควรทาสีบริเวณบันไดระหว่างชั้น 2-4 เพราะดูกระดำกระด่าง มีรอยติดรูปแล้วแกะออก

โชนสีเขียวอ่อน (ฝ่ายบริการช่วยกันคว่ำวิจัย)

1. ขอชื่นชมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของส่วนของสำนักงานฯ

โชนสีฟ้า (ฝ่ายบริการจ่าย-รับ)

1. ขอชื่นชม โชนีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดเคาน์เตอร์พร้อมให้บริการตลอดเวลา
2. ตู้ไฟเหนือป้ายเคาน์เตอร์พบมีจุดดำ ไม่สามารถทำความสะอาดหรือลบรอยนี้ออกไปได้นอกจากจะต้องเปลี่ยนป้ายใหม่ หากโชนฯ มีแผนที่เปลี่ยนป้ายใหม่ ขอเสนอแนะให้มีป้ายภาษาอังกฤษคู่กับภาษาไทยด้วย เพื่อรองรับผู้ใช้ที่เป็นชาวต่างประเทศ
3. วัสดุที่ผู้รับบริการลืมนำมายังไม่มีนโยบายการจำหน่ายออก จึงอยากให้มีนโยบายตรงนี้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับ โชนฯ ซึ่งรับผิดชอบดูแลเรื่องนี้

โชนสีแดง (ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)

1. ขอชื่นชมเรื่องการจัดการครุภัณฑ์ เพราะหากครุภัณฑ์ใดที่ชำรุดจะส่งซ่อมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่
2. พื้นที่บางเขตยังมีของส่วนตัวปะปนกับงานอยู่

โชนสีเหลือง (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ)

1. ขอชื่นชมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของส่วนของพื้นที่ทำงาน
2. ถึงแม้ปีนี้จะไม่ได้มีการประกวดบอร์ด แต่พบว่าข้อมูลบางอย่างล้ำสมัยอยู่ ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย

โชนสีชมพู (ฝ่ายระบบสารสนเทศ)

1. ขอชื่นชมห้องเก็บครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งฝ่ายระบบฯ เป็นฝ่ายที่ต้องรับคืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ ต้องการจำหน่ายออก แต่ยังมีการจัดเก็บได้เป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการได้เยี่ยมชมพื้นที่ต่าง ๆ ในสถาบันวิทยบริการ คณะกรรมการฯ ได้พบข้อคิดเห็นบางอย่างพร้อมทั้งได้รับข้อเสนอแนะจากโชนต่าง ๆ เพื่อพิจารณาดังนี้

1. เกือบทุกโชนจะประสบปัญหาเรื่องไม่มีพื้นที่สำหรับวางครุภัณฑ์ที่จะจำหน่ายออก หรือ ครุภัณฑ์ที่ได้ทำเรื่องจำหน่ายออกไปแล้วแต่ยังอยู่ในพื้นที่ของตน เนื่องจากสำนักเลขานุการประสบปัญหาเรื่องพื้นที่ด้วยเหมือนกัน จึงขอเสนอให้มีการจัดหาพื้นที่ส่วนกลางสำหรับวางครุภัณฑ์ที่จะจำหน่ายออก
2. ต้องการให้มีกำหนดการจำหน่ายครุภัณฑ์ประจำปีอย่างชัดเจน อาจอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และแจ้งให้กับศูนย์/ฝ่าย ทราบด้วย เพื่อที่ศูนย์/ฝ่ายจะได้เตรียมสำหรับการจำหน่ายครุภัณฑ์ออก
3. สำหรับโชนที่จะต้องมีการทำลายเอกสารจำนวนมาก มีความต้องการเครื่องทำลายฯ ที่ทำงานอย่างรวดเร็ว เพราะปัจจุบันเครื่องทำลายฯ ได้ทีละหนึ่งแผ่น ค่อนข้างใช้เวลานาน
4. สำหรับกิจกรรม Big Cleaning Day ครั้งต่อไปเสนอให้มีการประกวดเฉพาะพื้นที่ เช่น ประกวดคาน้ำเตอร์บริการ และมีการตรวจติดตามหรือสุ่มตรวจ

5. พบปัญหาระหว่างปิดสถาบันฯ เพื่อจัดกิจกรรม Big Cleaning Day คือ ผู้รับบริการไม่
อยากให้มีการปิดสถาบันฯ แต่ผู้ปฏิบัติงานอยากลงพื้นที่อย่างเต็มที่โดยไม่ต้อง
ให้บริการ และขอเพิ่มให้ปิดสถาบันฯ เพื่อทำ Big Cleaning ให้มากกว่านี้ โดยไม่มีการ
บรรยาย
6. เสนอให้กรรมการฯ กำหนดรอบระยะเวลาของกิจกรรม 5ส ให้ยาวกว่านี้ เพราะปีนี้
กำหนดระยะเวลาการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day และการเยี่ยมชมพื้นที่แต่ละโซน
ค่อนข้างกระชั้นชิด (ปี 2551 กำหนดวันจัด BCD วันที่ 27 มีนาคม 2551 และกำหนด
เยี่ยมชมพื้นที่ วันที่ 9 เมษายน 2551)

ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ผู้จัดทำ : นางสาวศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
นางสาวสายฝน เต่าแก้ว
นางรารวรรณ วีร์วรงค์
นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
นางระเบียบ แสงจันทร์

ออกแบบปก : ม.ล. กิจจาริณี บำรุงตระกูล

ขอขอบคุณ : นางสาวสุรีย์ ทรัพย์สง่า
นางสาวภัทรนฤณ จินต๊ะนา



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย