

การพัฒนากระบวนการเพื่อบริการที่มีคุณภาพ Work Process Development for the Best Quality of Services

ระเบียบ แสงจันทร์

ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

e-mail: rabiab.s@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

งานพัฒนากระบวนการ ถือเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานในกระบวนการประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายและมอบหมายงานไว้ข้อตกลงภาระงาน (Assignment Sheet) ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบตามภาระงานที่ตกลงกันไว้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและพัฒนาคนควบคู่กันไปอย่างยั่งยืน สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กร พัฒนางาน ตลอดจนพัฒนาคน เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับ “โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ผลของการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ช่วยทำให้ห้องสมุดสามารถลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในองค์กรอันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่ดีต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพงาน, การบริการที่เป็นเลิศ,
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Abstract

Work Process Development is particularly important to encourage staff to develop and improve the efficiency of the procedure. Chulalongkorn University has been recognizing the importance. The policies are set and Assignment Sheets are delegated to the all the levels of employees to take action for responsibility. This will

lead to the work procedure development and sustainable human resources development concurrently. Office of Academic Resources Chulalongkorn University provides the development project to support the development of organization, work procedure and human resources in order to provide quality service and respond needs of the library users. The results of this project showed that the employees spend less time on work process, lower cost but gain more effective, more satisfied and more impressed. The organization will lead to knowledge sharing environment. As well as innovative in providing good service.

Keyword: Work Process Development, Quality of Services

Office of Academic Resources Chulalongkorn University.

บทนำ

ภายใต้ยุทธศาสตร์ “คล่องตัว” มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพ มหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานในกระบวนการประจำ เพื่อให้องค์กรมีระบบงานสนับสนุนที่คล่องตัว กระชับ รวดเร็ว ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรทุกภาคส่วนรวมกลุ่มกันจัดทำ “โครงการพัฒนาคุณภาพงาน” มุ่งให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานประจำในความรับผิดชอบ ในหลักการของ “3 ลด” “3 เพิ่ม” กล่าวคือลดระยะเวลา ลด ขั้นตอน ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจ เพื่อให้บุคลากรสายปฏิบัติการตระหนักและเห็นคุณค่าในมุมมองของการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความพอใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (สำนักยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557) คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยทรัพยากร ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กร พัฒนางาน และพัฒนาคน เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับ “โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี พ.ศ.2557”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงาน เห็นความสำคัญ และมองปัญหาเป็นโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การสร้างคุณค่าเพิ่มในงาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสนำผลงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เข้าร่วมประกวดตามแผนงานและกำหนดการของสำนักงานวิทยทรัพยากร ตลอดจนส่งผลงานเข้าร่วมประกวด ในงานมหกรรมคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2557 ตามแผนงานและกำหนดการของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อส่งเสริม ให้กำลังใจ และเป็นแรงสนับสนุนแก่หน่วยงานและบุคลากรที่มีความตั้งใจใน
4. การพัฒนาหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย อันจะเป็นการสร้างคุณค่า ความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
5. เพื่อเป็นกลไกในการแสวงหาแนวปฏิบัติที่ดี ที่จะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไป
6. เพื่อเป็นการลดระยะเวลาลดขั้นตอน ตลอดจน สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้จัดทำ “โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี พ.ศ.2557” ตั้งแต่เดือนมีนาคม – ตุลาคม 2557 โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : กำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน : ดำเนินการโดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้ร่วมกันพิจารณาและกำหนดหลักเกณฑ์ในการส่งโครงการเข้าร่วมประกวด ดังนี้

- โครงการที่ส่งเข้าประกวดต้องเป็นโครงการที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มุ่งเน้นให้เห็นถึงความตระหนักในปัญหาจากผู้รับบริการหรือผู้รับผลงานของหน่วยงานได้รับประโยชน์โดยตรง มากกว่าการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน หรือบุคลากรภายในหน่วยงานเอง รวมทั้งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของการพัฒนาที่แสดงค่าวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม (ภิรมย์ กมลรัตนกุล, 2557)
- การจดทะเบียนตั้งกลุ่ม สามารถจดทะเบียนตั้งกลุ่มได้ทั้งในรูปแบบโครงการที่พัฒนาระบบงานขึ้นมาใหม่ หรือเป็นโครงการที่ต่อยอดมาจากโครงการเดิม โดยทุกโครงการที่ได้รับการคัดเลือกให้จดทะเบียนตั้งกลุ่มจะได้คำตอบแทนในการจดทะเบียนตั้งกลุ่มเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดแนวร่วมการพัฒนาคุณภาพระบบงานทั่วทั้งองค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- โครงการพัฒนาระบบงานภายในส่วนงาน จำนวนเงิน 2,000 บาท/โครงการ
- โครงการ Cross function ที่ข้ามศูนย์/ฝ่าย จำนวนเงิน 2,500 บาท/โครงการ

รางวัลผู้ชนะการประกวด แบ่งเป็น 4 ประเภท พร้อมมอบเกียรติบัตรให้กับทุกโครงการ ได้แก่

- รางวัลยอดเยี่ยม 1 รางวัล จำนวนเงิน 15,000 บาท พร้อมเกียรติบัตร
- รางวัลดีเด่น 1 รางวัล จำนวนเงิน 10,000 บาท พร้อมเกียรติบัตร
- รางวัลดีมาก 1 รางวัล จำนวนเงิน 5,000 บาท พร้อมเกียรติบัตร
- รางวัลชมเชย 7 รางวัล จำนวนเงิน 1,000 บาท พร้อมเกียรติบัตร

ขั้นตอนที่ 2 : ประชุมชี้แจงแนวทางและนโยบายโครงการพัฒนาคุณภาพงาน (Kick Off) ให้กับบุคลากรได้เกิดความรู้ความเข้าใจ พร้อมประชาสัมพันธ์และเชิญชวนบุคลากรส่งโครงการเข้าร่วมประกวด

ขั้นตอนที่ 3 : จัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การพัฒนาคุณภาพงาน (CU Quality Team) ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน โดยเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาทักษะด้านของบุคลากรในด้านต่างๆ ได้แก่

- การรู้จักการวิเคราะห์และคัดเลือกปัญหา เพื่อหาโอกาสและกำหนดหัวข้อในการพัฒนางาน
- สำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งเป้าหมาย (Measure) ได้
- สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ (Analyze) ของปัญหาที่เกิดขึ้นได้
- แก้ไขปัญหา (Improve)
- ติดตามผลและการทำให้เป็นมาตรฐาน (Control)

ขั้นตอนที่ 4 : ให้ทุนจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มจำแนกตามประเภทของโครงการ

ขั้นตอนที่ 5 : ติดตามผลการดำเนินโครงการด้วยใบงานที่ 1-5 ได้แก่

- ใบงานที่ 1 : การวิเคราะห์และคัดเลือกปัญหา/โอกาสพัฒนา
- ใบงานที่ 2 : วิเคราะห์ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
- ใบงานที่ 3 : วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (แผนภูมิแก๊งปลา)
- ใบงานที่ 4 : วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา/โอกาสพัฒนา
- ใบงานที่ 5 : สรุปผลงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน

ขั้นตอนที่ 6 : ผู้บริหารเยี่ยมชมให้กำลังใจ ณ พื้นที่ พร้อมเสนอแนะข้อพัฒนาและปรับปรุงงาน

ขั้นตอนที่ 7 : นำเสนอความก้าวหน้าในการดำเนินงานโครงการในวันสัมมนาบุคลากรของ สำนักงานวิทยทรัพยากร โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นผู้เสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการ

ขั้นตอนที่ 8 : นำเสนอผลงานและตัดสินรางวัล ตามเกณฑ์การตัดสินโครงการพัฒนาคุณภาพงาน และตัดสินโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในวันที่ 30 กันยายน 2557

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการที่สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงาน พร้อมส่งเข้าร่วมโครงการก้าวเล็กๆ ที่ยิ่งใหญ่ ก้าวใหม่ๆ เพื่อจุฬาฯ ประจำปี 2557 แสดงให้เห็นว่าโครงการของสำนักงานฯ ถือเป็นโครงการที่มีความสำคัญ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทั้งผู้รับบริการและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ช่วยแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องพื้นที่การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ และพื้นที่ให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการระบบงานให้ครอบคลุม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และคณะกรรมการคัดกรองฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการขยายผลแนวคิด มาตรฐาน วิธีการทำงานใหม่หลังการปรับปรุงที่เป็นระบบ รวมถึงควรมีแบ่งปันองค์ความรู้ (Knowledge Sharing) ให้กับห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลิเน็ต เพื่อประโยชน์ในวงกว้างต่อไป สำหรับผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : แสดงผลการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปี 2557

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน*	ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ	วิธีการปรับปรุงงาน	ตัวชี้วัดโครงการ	ประโยชน์ที่ได้รับ
Reject = Zero (รางวัลชมเชย)	CMD	จำนวนผู้บริการลดลง	- จัดทำ และกำหนดชุดอุปกรณ์ที่เป็น low cost เพื่อให้ลดต้นทุนอุปกรณ์ในการทำงาน ปรับอัตราการจัดเก็บค่าบริการใหม่ให้เหมาะสม - จัดทำเว็บไซต์เพื่อ เผยแพร่สื่อ แลประชาสัมพันธ์งาน - หาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการผลิต/เผยแพร่	- ลดจำนวนการปฏิเสธงานจากผู้บริการ ภายนอก ร้อยละ 33 - เพิ่มจำนวน ผู้บริการใหม่ๆ จาก ภายนอก ร้อยละ 5	- ลดการปฏิเสธงานจากลูกค้า - จำนวนผู้บริการจาก หน่วยงานใหม่ ๆ มีเพิ่มขึ้น - มีแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงคุณภาพต่อไป
วางผิดที่เช่นไร เราจะ ไปตามหาให้เจอ (รางวัลชมเชย)	IIC	- สันหนังสืออ้างอิงของ IIC เหมือนกับหนังสือหอสมุดกลาง ทำให้มีการจัดเก็บขึ้นชั้น ไม่ถูกต้อง และผู้ใช้หาไม่เจอ	สำรวจหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ทั้งหมด และดำเนินการทำแถบสีติดบริเวณสันหนังสืออ้างอิงของ IIC เพื่อจำแนกให้แตกต่างจากหนังสืออ้างอิงของหอสมุดกลาง	หนังสือจัดเก็บถูกต้อง มีการติดตามตัวเล่ม น้อยลง 3 เล่ม/สัปดาห์ (จากเดิม 3 เล่ม/วัน)	- หนังสือจัดเก็บถูกต้อง และสะดวกกับผู้บริการในการค้นหา - ลดภาระการติดตามตัวเล่มของผู้ให้บริการ
วัสดุเบิกง่าย แค่ปลายนิ้ว (รางวัลพัฒนา)	ADM	- ผู้เบิกวัสดุได้รับวัสดุที่ขอเบิกล่าช้าเป็นเวลานาน - รายการวัสดุที่เบิกมีความหลากหลายไม่มีการกำหนดมาตรฐานกลางที่ใช้ร่วมกัน - วัสดุที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ	- สร้างฐานข้อมูล และทำข้อกำหนดรายการวัสดุคงคลังให้มีความถูกต้องและปรับปรุงทุก 6 เดือนให้ทันสมัย - จัดทำระบบการเบิกวัสดุออนไลน์ ผ่านฐานข้อมูล เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกรหัสวัสดุ - ตัวอย่างฐานข้อมูลรายการวัสดุคงคลังดูได้ที่ http://demo.microx.co.th/erp/dsring/cu/	- ระยะเวลาในการเบิกวัสดุจนได้รับวัสดุ ลดลงตามที่กำหนด - ผู้บริการได้รับวัสดุที่เบิกตรงตามความต้องการ ร้อยละ 95	- สามารถจ่ายวัสดุให้กับผู้เบิกได้อย่างรวดเร็ว - ลดขั้นตอนและเอกสารต่างๆ ในการจัดซื้อวัสดุ - สามารถซื้อวัสดุได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ - มีฐานข้อมูลรายการวัสดุที่เป็นมาตรฐานกลางใช้ร่วมกัน
We are E-Rare books (รางวัลชมเชย)	IHC	หนังสือหายากมีลักษณะพิเศษ ยากแก่การจัดจำ ตัวสะกดเป็นภาษาโบราณ และรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ ทำให้บางครั้งค้นหาเล่มที่ต้องการไม่พบ ใช้เวลาในการค้นหานาน ต้องใช้เทคนิคการสืบค้นหลายรูปแบบ	รวบรวมรายชื่อทั้งหมดให้ปรากฏอยู่ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จัดประเภทของสิ่งพิมพ์ พร้อมแสดง URL ของหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ทุกรายชื่อ เพื่อสามารถคลิกเข้าไปสู่หน้าจอหนังสือเล่มที่ต้องการบนฐานข้อมูลห้องสมุดได้เลย โดยไม่ต้องเริ่มต้นการสืบค้นที่หน้าจอ OPAC เข้าใช้ที่ http://www.car.chula.ac.th/topic/หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์	- จัดทำเว็บเพจของโครงการ We are E-Rare books บนเว็บไซต์ - จัดทำรวมรายชื่อหนังสือหายาก อิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - การใช้งาน URL ที่เชื่อมโยงไปสู่หน้าจอ OPAC ในการสืบค้น มีความผิดพลาดไม่มากกว่าร้อยละ 10	- พัฒนาคุณภาพการให้บริการ collection หนังสือหายากของสำนักงานฯ - ใช้เป็นโอกาสในการทวนสอบความถูกต้องของไฟล์หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ ที่ดำเนินงาน สะสมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550
D4U 1 : ชุดการ ปรับปรุงใน	ILR	เพื่อปรับปรุงระบบ Circulation Module ทั้งการทวงหนังสือแบบมี 2 ภาษา และ	- ปรับปรุงให้จดหมายทวงให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่ในฉบับเดียวกัน	- ผู้บริการชาวต่างประเทศสามารถ เข้าใจเนื้อหาในจดหมายทวง	- ห้องสมุดได้รับหนังสือคืน และเป็นประโยชน์กับ ผู้บริการที่จะได้หมุนเวียนกันใช้หนังสือ

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน*	ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ	วิธีการปรับปรุงงาน	ตัวชี้วัดโครงการ	ประโยชน์ที่ได้รับ
Circulation Module (รางวัลชมเชย)		ปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้แสดงสถิติการใช้บริการยืม-คืนตามรูปแบบที่ต้องการ	-ปรับปรุงเพิ่มเติมรหัสสมาชิกที่เป็นนิสิตและตารางระเบียบการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และทำคำแนะนำการใช้ งาน	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติสามารถแสดงสถิติการใช้บริการยืม-คืนได้ครบถ้วน	-คู่มือที่จัดทำมีประโยชน์ในการเตรียมการบริการของทุกห้องสมุดในเครือข่ายฯ
D4U 2 : FAQ (รางวัลชมเชย)	ILR	-ผู้ให้บริการสลับหมุนเวียนกันให้บริการและมีประสบการณ์ในการให้บริการตอบคำถามไม่เท่ากัน /แหล่งข้อมูลและกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย - ไม่มีเครื่องมือรวบรวมคำถามที่ พบบ่อย และคำตอบที่เป็นมาตรฐาน	- รวบรวมคำถาม – เรียบเรียงคำตอบที่มีการใช้บ่อย - จัดทำเป็นคลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) โดยใช้ระบบ WordPress พร้อมทั้ง Upload ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตัวอย่างได้คลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) ที่ http://faqcentrallibrary.wordpress.com/about	มีคลังคำถาม-คำตอบ (FAQ) เป็นมาตรฐาน จำนวน 1 ระบบงาน	-มีคลังคำถามคำตอบ (FAQ) ผู้ให้บริการที่มีเป็นมาตรฐาน -ประหยัดเวลาในการให้คำแนะนำที่พบบ่อย - ผู้รับบริการ ได้รับคำตอบแบบสำเร็จรูปเพื่อค้นหาข้อมูลที่สะดวกและเข้าถึงง่าย
TIC มีดี ต้องบอกต่อ (รางวัลชมเชย)	TIC	จำนวนผู้รับบริการลดลง ตั้งแต่ปี 2555-2557	-ประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น โดยใช้ โปรแกรม e-mail marketing, กระตุ้นการสมัครสมาชิก และจัดทำจดหมายข่าว	จำนวนผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2558 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปีงบประมาณ 2557	-จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น -บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสื่อเพื่อการตลาดประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
Collection Management (รางวัลยอดเยี่ยม)	CDA, IRM, IRL,ADM	-ขาดแคลนพื้นที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ -เพื่อจัดเรียงวิทยานิพนธ์สำหรับการบริการเพียงระบบเดียวตามระบบตัวเลข (เดิมจัดเรียง 2 ระบบคือ เรียงตามตัวเลข และชื่อผู้แต่ง)	-สำรวจจำนวนวิทยานิพนธ์ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นไป และจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับการจัดเก็บ -ดัดแปลงชั้นวางสารเก่าเพื่อเก็บวิทยานิพนธ์ -ขนย้ายและจัดเรียงวิทยานิพนธ์ตามแผนงานที่กำหนด -ปรับปรุงข้อมูลสถานภาพวิทยานิพนธ์ในระบบห้องสมุดและกายภาพให้ถูกต้องตรงกัน -รอต้อนรับการจำหน่ายวิทยานิพนธ์ฉบับซ้ำ -จัดทำนโยบายการจัดการทรัพยากรวิทยานิพนธ์	- มีพื้นที่สำหรับให้บริการตัวเล่มวิทยานิพนธ์ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต) จากเดิม 9,163 เล่ม เพิ่มขึ้นเป็น 26,000 เล่ม - จัดระบบการเรียงวิทยานิพนธ์สำหรับการให้บริการ จาก 2 ระบบให้เหลือเพียง 1 ระบบ	- มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บและให้บริการตัวเล่มวิทยานิพนธ์ปีการศึกษาใหม่ๆ รวมทั้ง วิทยานิพนธ์ที่จะเข้ามาในอนาคตเพิ่มขึ้น - พื้นที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการสืบค้นวิทยานิพนธ์ ไม่อึดอัด - ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงวิทยานิพนธ์ได้สะดวกรวดเร็ว
Knowledge Sharing Platform (รางวัลดีเด่น)	CDL	โอกาส/เวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ร่วมกัน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์มีน้อย	พัฒนาระบบสำหรับการบันทึกข้อมูลผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	พัฒนาลคลังความรู้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศ 1 ระบบงาน	มีคลังความรู้สำหรับเป็นแนวทางในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในศูนย์เครือข่ายฯ ได้เป็นอย่างดี
ยื่นครบจบทันที (รางวัลชมเชย)	ADM	- ผู้เบิกเงินสวัสดิการต้องกรอกแบบฟอร์มที่มีข้อมูลมากมาย	- จัดทำ e-From แบบใบเบิกสามารถกรอกโดยผู้เบิก หรือให้ผู้ตรวจสอบเป็นผู้กรอก	- ระยะเวลาในการได้รับเงินสวัสดิการไม่เกิน 10 นาทีเมื่อส่งหลักฐานขอเบิก	- ช่วยลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการกรอกเอกสารเบิกเงิน

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน*	ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ	วิธีการปรับปรุงงาน	ตัวชี้วัดโครงการ	ประโยชน์ที่ได้รับ
		-เกิดความผิดพลาด ในการขอเบิกเงินสวัสดิการบ่อยครั้ง - การยื่นเอกสารเบิกแล้วต้องรอเวลาในการตรวจสอบเอกสาร	- กำหนดเป็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ความพึงพอใจของผู้ขอเบิกเงินสวัสดิการ ร้อยละ 85	-บุคลากรได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลด้วยความรวดเร็ว
* รหัสหน่วยงาน : ADM=ฝ่ายบริหาร, CMD=ศูนย์พัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี, IIC=ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ, IHC=ศูนย์มรดกภูมิปัญญา, TIC=ศูนย์เอกสารประเทศไทย, IRM=ศูนย์จัดการทรัพยากรสารสนเทศ CDA=ศูนย์พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ, ILR=ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย, CDL=ศูนย์เครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล จุฬาฯ,					

การนำไปใช้ประโยชน์

โครงการพัฒนาคุณภาพงาน ที่สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้จัดทำ พร้อมส่งเข้าร่วมโครงการก้าวเล็กๆ ที่ยิ่งใหญ่ ก้าวใหม่ๆ เพื่อจุฬาฯ ประจำปี 2557 นั้น ช่วยทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากร ช่วยลดขั้นตอน และข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน และตอบสนองผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างดียิ่ง เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งผู้รับบริการและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วมีดังนี้

1. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดประสิทธิผลแก่องค์กร
2. บุคลากรเห็นความสำคัญ และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน อย่างต่อเนื่อง
3. บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อส่งเข้าร่วมประกวดในงานมหกรรมคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2557
4. เป็นรากฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
6. มีคลังความรู้สำหรับเป็นแนวทางในการช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี
7. ระบบการจัดเก็บหนังสือ วิทยานิพนธ์มีการจัดการที่ดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกในการค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
8. ระบบคลังคำถาม-ตอบ เว็บไซต์ของโครงการ We are E-Rare books บนเว็บไซต์ และระบบ Circulation Module ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกในเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

รายการอ้างอิง

ภิรมย์ กมรัตน์กุล. “โครงการพัฒนาคุณภาพระบบงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:

<https://www.osm.chula.ac.th/images/stories/news/n570403/cqi01.pdf> สืบค้น 30 พฤษภาคม 2557.

สำนักยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แผนยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555-2559 [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก: <https://www.osm.chula.ac.th/index.php/m-strategy/m-st-cu> สืบค้น 30 พฤษภาคม 2557.