

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ของสถาบันวิทยบริการ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) คือ การบริหารจัดการ การตรวจสอบและปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิผล

สถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบบริหารและบริการ ดำเนินงานโดยพัฒนามาตรฐานงาน จัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและมีการพัฒนาเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล

สถาบันวิทยบริการ ได้มีการกำหนดมาตรฐานของบุคลากร / ผลงาน และพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน เช่น การเปิดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์หลากหลายโปรแกรม เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ศึกษาดูงานนอกสถานที่ จัดสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ

สถาบันวิทยบริการ ได้จัดทำดัชนีชี้วัดในระบบการทำงานของแต่ละฝ่ายๆ มีการวางระบบการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีดัชนีชี้วัดของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน มีเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ได้ของแต่ละงานและแต่ละบุคคล

ในส่วนของการให้บริการ สถาบันวิทยบริการได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้กับระบบยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นแห่งแรกของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกของหอสมุดกลาง และยังมีห้องสมุดดนตรีไทยที่ทันสมัยไว้บริการด้วย

และตามเคาน์เตอร์บริการแต่ละแห่ง จะมีผู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้

สำหรับการพัฒนาระบบบริหารและบริการของสถาบันวิทยบริการนั้น ข้าพเจ้าเห็นว่ามีเป้าหมายที่สมบูรณ์ ชัดเจน โปร่งใส เพราะมีระบบในการทำงานเป็นขั้นตอนมากขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น มีดัชนีชี้วัดการทำงานทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการทำงานมากยิ่งขึ้น รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการทุกระดับ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าสถาบันวิทยบริการจะมีความมุ่งมั่นแค่ไหนก็ไม่สำคัญเท่าความตระหนักและความร่วมมือของบุคลากรทุกคน ถ้า QA เข้าไปอยู่ในหัวใจของทุกคนแล้วก็จะส่งผลและตอบสนองจากการกระทำ การให้บริการโดยอัตโนมัติและตั้งใจไม่มีการเสแสร้ง

สถาบันมุ่งมั่นสรรสร้าง

วิทยาการนำทางทันสมัย

บริการทุกระดับประทับใจ

ก้าวไกลไปกับวิทยบริการ