



ปีที่ 1 ฉบับที่ 4 สิงหาคม 2544

นโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ

“ พัฒนาระบบบริหารและบริการ
เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่
ผู้รับบริการทุกระดับ ”

สวัสดิ์ดี: เราพบกันอีกครั้งนะคะในฉบับที่ 4

ข อ ย้ า ... ข อ ย้ า

นโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ มากล่าวซ้ำอีกครั้งเพื่อเตือนให้พวกเราทราบถึงเป้าหมายของการทำการประกันคุณภาพที่ชัดเจน แล้วพิจารณาดูจะคว่างานของท่านมีส่วนสนับสนุนนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ได้อย่างไร 😊

กิจกรรมประกันคุณภาพในเดือนนี้

กิจกรรมประกันคุณภาพของสถาบันฯ ได้เผยแพร่ไปยังสาธารณชนแล้ว... นะ ... จะบอกให้ โดยสถาบันฯ ได้มีโอกาสร่วมแสดงนิทรรศการประกันคุณภาพของเราในงาน “ปฏิรูปการศึกษาก้าวหน้าสู่ปีที่ 3” ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ระหว่างวันที่ 17-18 ส.ค. ที่ผ่านมานี้ ซึ่งมีผู้ให้ความสนใจกันอย่างคับคั่ง



ในช่วงเดือนสิงหาคมนี้ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาอย่างล้นหลามเกินเป้าหมาย ซึ่งทีมงานวิจัยกำลังรวบรวมและวิเคราะห์ผลอยู่ในขณะนี้ ... เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันฯ ให้คับแก้วยิ่งขึ้น



เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม นี้ คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ทดลองออกตรวจติดตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการเยี่ยม-คืนสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมใน 4 พื้นที่ ที่มีเคาน์เตอร์ให้บริการเยี่ยม-คืนสารสนเทศ ได้แก่ ฝ่ายบริการจ่าย-รับและบริการระหว่างห้องสมุด ฝ่ายส่งเสริมสารสนเทศประเทศไทยเพื่อการวิจัย ฝ่ายสารสนเทศนานาชาติ และฝ่ายใส่ตักศนวิสดูและใส่ตักศนูปกรณ์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 2 ท่านให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ตรวจติดตามก็เลยมีแนวทางในการตรวจติดตามและมีกำลังใจขึ้นเยอะ

สถาบันฯ จะมีกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในอีกนะคะ ซึ่งทีมประชาสัมพันธ์จะแจ้งให้ทราบในโอกาสต่อไป ซึ่งคงเป็นหลังจากที่มีการประชุมบุคลากรทั้งสถาบันฯ แบบเข้มข้น เพื่อชี้แจงคู่มือคุณภาพ (QM) เอกสารในระบบประกันคุณภาพ เช่น คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) เอกสารที่เกี่ยวข้อง (SD) และแบบฟอร์ม (F) ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อประกาศใช้อย่างเป็นทางการในเร็ว ๆ นี้

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขณะนี้การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพอยู่ใน
ขั้นตอนของการจัดทำและปรับปรุงแก้ไข

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure
Manual หรือ PM) และการจัดทำ
วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction

หรือ WI) ตลอดจนการจัดทำและรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการปฏิบัติงาน
(Supporting Document หรือ SD)



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) มี 18 ฉบับ ดังนี้ค่ะ

1. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรับทราบความต้องการของของผู้รับบริการ
2. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำคำขอของบประมาณ
3. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผลการใช้งบประมาณ
4. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาคู่มือ
5. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล
6. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการเยี่ยม-คืนสารสนเทศ
7. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการสารสนเทศ
8. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการ e-learning
9. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
10. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์
11. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบำรุงรักษาโปรแกรม / ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์
12. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
13. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างและบำรุงรักษาฐานข้อมูล
14. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการผลิตสื่อการศึกษา
15. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการทวนสอบการเก็บรักษา
16. คู่มือขั้นตอนการตรวจสอบและการแก้ไขการดำเนินงาน ผลผลิต และบริการ
17. คู่มือขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
18. คู่มือขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ลองสำรวจดูนะคะว่า แต่ละคนเกี่ยวข้องกับคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับใดบ้าง คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ฉบับที่ 2 – 4 เป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของแต่ละฝ่าย ส่วนฉบับที่ 1, 15 – 18 เป็นคู่มือขั้น
ตอนการปฏิบัติงานกลาง ซึ่งเป็นงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยตรง แต่บุคลากรทุกท่านต้องรับทราบและทำ
ความเข้าใจด้วย รายละเอียดของคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรับฟังได้จากวันที่มีการประชุมเพื่อขึ้นนโยบายคุณภาพและ
ประกาศใช้เอกสารระบบคุณภาพ ในเดือนกันยายน นี้ ค่ะ

อ่านรายละเอียดการประกันคุณภาพของสถาบันฯ เพิ่มเติมได้ที่ www.qa.car.chula.ac.th

พบกับใหม่ฉบับหน้าค่ะ



ส่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้ที่ qa-pub@mail.car.chula.ac.th