



ปีที่ 1 ฉบับที่ 6 ตุลาคม 2544

หลังจากที่ได้มีการทดลองการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้ว เป็นอย่างไรกันบ้างคะ นางหนึ่งเอ็งกัน หรือยังกับบรรรยากาศของการตรวจติดตามอย่างกัลยาณมิตร อบอวลด้วยดวงน้ำใจ และไมตรีจากเพื่อนๆ ผู้ร่วมงานที่คุ้นเคยกัน คงช่วงให้พวกเราทุกคนเข้าใจการปฏิบัติงานของตนเองและของผู้อื่นดีขึ้น มีการประสานงาน ร่วมแรง ร่วมใจ ซึ่งกันและกัน ถึงแม้ว่าการทดลองตรวจติดตามคุณภาพจะผ่านไปแล้ว พวกเราคงต้องเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อรับการตรวจติดตามคุณภาพภายในแบบเวอร์ชันจริงในช่วงต้นเดือนมกราคม 2545 และการตรวจติดตามคุณภาพจากภายนอก เพื่อให้ได้ใบรับรองในเดือนมีนาคม 2545 ค่ะ

กิจกรรมที่น่าสนใจ

เมื่อวันศุกร์ที่ 19 ตุลาคม 2544 คณะผู้บริหารระดับสูงด้านคุณภาพ (Chief Quality Officers – CQOs) จากมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิกของเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network – AUN) และตัวแทนจากสถาบันการศึกษาในประเทศ จำนวน 60 ท่าน ได้มาเยี่ยมชมสถาบันวิทยบริการ



ในฐานะที่เราเป็นต้นแบบที่
น่าสนใจแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัย
ที่มีความก้าวหน้าในการจัดทำระบบ
ประกันคุณภาพ โดยเฉพาะการใช้ระบบ
อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนระบบโดย
อิงมาตรฐาน CU-QA 84.3

หลังจากผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ
บรรยายถึงกิจกรรมการจัดทำระบบประกัน
คุณภาพของสถาบันวิทยบริการ และ
ประธานคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ QA

นำเสนอไฮมเพจการทำประกันคุณภาพของสถาบันฯ และคู่มือประกันคุณภาพ (Quality Manual) ในลักษณะของ
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใช้ภายในสถาบันฯ ของเราก็คือด้วย ... QMR และ อาจารย์ที่ปรึกษาระบบประกันคุณภาพของเรา่วม
ให้การต้อนรับและตอบข้อซักถามจากผู้มาเยี่ยมชมด้วยค่ะ



อ่านคู่มือประกันคุณภาพของเราได้บนระบบเครือข่ายในสถาบันฯ ที่ <http://www.qa.car.chula.ac.th>

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

คงจะจำกันได้เนอะคะ... เมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการ จำนวน 1,440 ชุด และได้รับกลับคืน 694 ชุด สรุปผลสำรวจได้ ดังนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ นิสิตบัณฑิตศึกษา บุคคลภายนอก วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ คือ ยืมคืนหนังสือ ใช้ทรัพยากรเพื่อการค้นคว้าวิจัย ใช้ทรัพยากรเพื่อประกอบการเรียนในชั้นเรียน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งด้านเนื้อหา ด้านความทันสมัย สภาพน่าใช้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดให้บริการ ตลอดจนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อีกด้วย นอกจากนี้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในด้านต่างๆ มากมายดังนี้ค่ะ

♥ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ♥

- ที่นั่งน้อย (ช่วงสอบ) เก้าอี้เก่า ขำรุค(เบาๆ) เพิ่มโต๊ะเดี่ยวอย่าให้มีการจองที่
- หนาวไป (ชั้นบน) ร้อนไป (ชั้นล่าง)
- โทรศัพท์ไม่พอ (ควรมีทุกชั้น) นำมีหลายๆ แบบ เช่น หยอดเหรียญ, TOT
- มุกกาแฟที่นั่งน้อยไป (นำเพิ่มโต๊ะตัวเล็กๆ)
- เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี (พูดจาไม่สุภาพ ควรยิ้มแย้มหน่อย)
- คอมพิวเตอร์น้อยไป เครื่องไม่ค่อยดี (ช้าและแฮงค์บ่อย)
- หนังสือไม่ทันสมัย
- เพิ่มจุดถ่ายเอกสาร (รอนานมากๆ)
- ถ่ายเอกสารไม่ชัด ขาดๆ เกินๆ คิดผิด พูดไม่ดี ไม่ถนัดหนังสือ
- ป้ายประกาศข่าวไม่สะดุดตา อยู่ในจุดที่ไม่สำคัญ
- แสงสว่างน้อยไปในบางจุดเช่น ระหว่างชั้นหนังสือ
- ห้องน้ำสกปรก เหม็น (กลิ่นน้ำยา)
- ขอทิชชูในห้องน้ำ (ผู้ชายชอบเสีย และหมด)
- ประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้มากขึ้น (ติดตามคณะต่างๆ ด้วย)
- เข้มงวดเรื่องการใช้เสียง (ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ)
- บริการรับฝากของต้องปรับปรุง (บางครั้งไม่ยอมรับฝาก) นำออกมารับด้วย
- หาหนังสือไม่เจอ (พบในคอมพิวเตอร์ แต่จริงๆ ไม่เจอ)
- ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ไม่เข้าใจ
- ของหายบ่อย
- เอกสารแนะนำบริการแจกให้มากขึ้น (บางโซนอ่านแล้วก็ยังไม่เข้าใจ)
- อุปกรณ์โสตฯไม่ทันสมัย เช่น หนังสือ เครื่องเล่นน้อยไป
- ขอสายฉีดในห้องน้ำ
- มุกกาแฟราคาแพงไป ขนมห่มเพิ่มชนิด
- อย่าปิดล้างห้องน้ำพร้อมกันหลายชั้น
- วิทยานิพนธ์และวารสารเก่าไม่สะดวก (นำหยิบเองได้)
- หนังสือพิมพ์มีน้อยไป (ฉบับเดียวกันนำมีหลายเล่ม)
- แก้วน้ำดื่มไม่พอ (เติมอย่าให้ขาด)



ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้สถาบันฯ ทราบว่ายังมีอะไรอีกบ้างที่ผู้รับบริการต้องการ สถาบันฯ จะพิจารณาปรับปรุง แก้ไข เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ตามนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ...

พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ

พบกับใหม่ฉบับหน้าค่ะ