



ปีที่ 1 ฉบับที่ 10 ก.พ.- เม.ย. 2545

ฉบับเตรียมความพร้อม



สวัสดิ์คณะบุคลากรสถาบันวิทยบริการทุกท่าน จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ระบบประกันคุณภาพฉบับนี้ ขอเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตรวจติดตามภายนอกในวันที่ 15 และ 17 พฤษภาคม 2545 โดยมีคณะกรรมการพิจารณา 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. ศ.นายแพทย์สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ (หัวหน้าคณะ)
2. ผศ.ประนอม รอดคำดี
3. ผศ.ดร.สุพงศ์ นิมกุลรัตน์
4. ศ.ดร.กาญจนา ปราบพาด
5. นางปนัดดา มณีโรจน์



คณะกรรมการทั้ง 5 ท่านได้รับคู่มือคุณภาพ (QM) และคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานทั้ง 18 ฉบับ จากสถาบันฯ ไปเพื่อเตรียมความพร้อมในการมาตรวจระบบประกันคุณภาพของสถาบันฯ เพราะฉะนั้นบุคลากรสถาบันฯ ก็ควรจะมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจด้วยเช่นกันนะคะ

★ การเตรียมความพร้อมอันดับแรก

เมื่อวันที่ 30 เมษายน ที่ผ่านมานี้ ผู้จัดการระบบประกันคุณภาพ (QMR) ของสถาบันวิทยบริการ ได้เชิญ รศ. ดร. รัชนา ศานติยานนท์ ซึ่งเป็นกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัย มาซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ที่คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกจะซักถาม โดยวิทยากรได้เปรียบเทียบข้อกำหนดในคู่มือคุณภาพของสถาบันฯ กับมาตรฐาน CU-QA 84.3 ที่มหาวิทยาลัยกำหนดซึ่งอาจารย์ได้แสดงความคิดเห็นว่าคู่มือคุณภาพของสถาบันฯ มีการเขียนข้อกำหนดพื้นฐานตรงตามมาตรฐาน และข้อกำหนดเพื่อความก้าวหน้ามีความโดดเด่นมาก เช่น ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะตอบข้อกำหนดในคู่มือคุณภาพ ในการมาตรวจนั้นวิทยากรได้ให้แนวทางไว้ว่า



ช่วงแรกซึ่งเป็นการเปิดประชุมการตรวจ ประกอบด้วย คณะกรรมการทั้ง 5 ท่าน ผู้บริหารสถาบันฯ QMR และท่านอื่นๆ ที่ QMR ได้กำหนดให้เข้าร่วมในการเปิดประชุมด้วย คณะกรรมการจะซักถามข้อกำหนดที่ละเอียดตามที่ปรากฏในคู่มือคุณภาพ จากนั้นจึงแบ่งกลุ่มคณะกรรมการฯ ตรวจสอบพื้นที่ซึ่งจะมี หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย และผู้ได้รับมอบหมาย คอยต้อนรับดูแลคณะกรรมการในการตรวจพื้นที่ด้วย

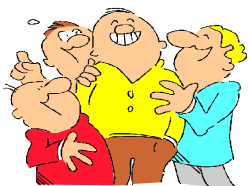
★ การเตรียมความพร้อมอันดับสอง

บุคลากรทุกท่าน ควรทำความเข้าใจในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) ที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานกลางที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารไว้ให้ครบถ้วน เช่น บุคลากรในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีส่วนเกี่ยวข้องกับคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างและบำรุงรักษาฐานข้อมูล (PM-4.7.1-8) ต้องเข้าใจงานของตนเองว่าอยู่ในขั้นตอนใดที่กล่าวไว้ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างและบำรุงรักษาฐานข้อมูล ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีความรู้ เข้าใจ PM กลาง เช่น คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสารและข้อมูล (PM-4.6) เป็นต้น

จากการที่ รศ. ดร รัชนา ศานติยานนท์ ได้มาบรรยายเพื่อเตรียมความพร้อมนั้น อาจารย์ได้ให้ความคิดเห็นว่าสถาบันฯ มีคู่มือขั้นการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกน่าจะตรวจเป็นพิเศษ ได้แก่

- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการและการทบทวนความต้องการของผู้รับบริการ (PM-4.4.3)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารและข้อมูล (PM-4.6)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการสารสนเทศ (PM-4.7.1-2)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการ e-learning (PM-4.7.1-3)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (PM-4.7.1-4)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการบำรุงรักษาฐานคอมพิวเตอร์ (PM-4.7.1-5)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานบำรุงรักษาฐานข้อมูล (PM-4.7.1-8)
- ❖ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการผลิตสื่อการศึกษา (PM-4.7.1-9)

อย่าลืมนะ : บุคลากรท่านใดที่เกี่ยวข้องกับคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น รีบๆ ทบทวนกันอีกนิด แล้วก็อย่าลืมดัชนีที่วัดด้วยนะคะ เพราะงานของบุคลากรแต่ละท่านมีส่วนในการส่งเสริมระบบประกันคุณภาพ และให้บริการคะ



1. มีเอกสารครบถ้วนทั้ง QM / PM / SD / WI / F
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนของเอกสารตามข้อ 1
3. บริการด้วยคุณภาพที่ผู้รับบริการประทับใจ
4. ตรวจสอบผล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
5. ร่วมมือ ร่วมใจ ทำงานเป็นทีม

“ พักนาระบบบริการและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ ”

คือนโยบายคุณภาพของเราค่ะ

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

