คู่ก้า-คิวเอ สัมพันธ์
CU-CAR-QA Newsletter

จัดทำโดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 ม.ค. - มี.ค. 2546

ครบรอบ 2 ปี ประกันคุณภาพ

ส่งรัก
ส่งคุณภาพบริการ
ส่งยิ้มให้แก่กัน

น้ำมนต์ ชุ่มฉ่ำ หอมกรุ่นอย่างมีไมตรีจากผู้ใช้ 1 คน พบปะกันเชิงบันไดด้านหอพัก หลังอาหารกลางวันวันหนึ่ง รศ.ดร. อมรา ประสิทธิรัฐสินธุ์ ผู้อำนวยการสถาบันไทยศึกษา กล่าวชื่นชมว่า

"ห้องสมุดเราดีจังนะคะ ดีใจที่มีห้องสมุดดี ๆ อย่างนี้"

แล้วรีบเดินต่อไป โชคดีจัง ผ.อ. เราก็ยืนอยู่ตรงนั้นด้วย

เช้าวันพุธที่ 5 ก.พ. ณ บริเวณทางเข้าสหกรณ์นิสิต คุณรุ่งอรุณ กุลธำรงทักเสียงดัง

"พี่เดี๋ยวนี้วิทยบริการดีจัง รู้สึก Q.A. ได้ผล"

"ดียังไง ตุ้ย"

"แต่ก่อน ตุ้ยใช้คอมฯไม่คล่อง พอไปถาม ไปให้ช่วยสอน ทำสีหน้ารำคาญ บอกอย่างไม่เต็มใจ เดี๋ยวนี้ไม่เป็นอย่างนั้นแล้ว ช่วยบอก ช่วยทำให้ทันที แล้วไอ้ที่เคยคุยกันตลอดเวลาก็ไม่เป็น"

ฟังแล้วชื่นหัวใจ น้ำคำฉ่ำหวาน ทำดีไม่เสียหลาย ไม่หนีหายไปไหนหรอกแต่เราจะต้องทำต่อไป ต้องมี Consistency ความสม่ำเสมอ จนในที่สุดกลายเป็นนิสัยเข้า ไคล ไปเลย

การตรวจติดตามภายในรอบ 2 น่าตื่นใจ

ครบ 6 เดือน ตามกำหนด ไม่ช้กช้า

ที่อื่นรอบแรกยังไม่ตรวจ วิทยบริการนำหน้าไป รอบ 2 เข้มข้นยิ่งกว่าผู้ตรวจจากภายนอก เพราะพวกเรา ย่อมรู้จักงานของเราดีกว่าคนอื่น

และเพราะพวกเรา อยากให้คุณภาพคงอยู่คู่กับวิทยบริการ การตรวจ output (ผลงาน) 60% จึงเต็มด้วยคุณภาพ การตรวจที่คับแก้ว ล้นถ้วยออกมา แต่ทุกคนดูเต็มใจ โอภาปราศรัยฉันพี่น้องที่รักใคร่กัน บรรยากาศดีเยี่ยม

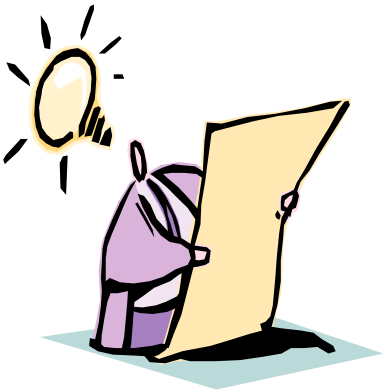
QMR เดินสายพูดเรื่อง Q.A.

แล้วก็เป็นดังคาด QMR ของเราพิ่วงศ์สว่าง เริ่มได้รับเชิญให้ไปร่วมบรรยายเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพ ของวิทยบริการไม่นับภายในจุฬาฯ เอง

ครั้งแรกที่จะออกนอกสถานที่ **วันที่ 28** กุมภาพันธ์ 2546 เวลา 9.00 - 16.00น. ที่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้ใดสนใจติดต่อแจ้ง ความประสงค์ได้ที่ ฮวง สุภาภรณ์ จ้าว E-Book อนาคต QMR คนต่อ ไปไหมเนี่ยะ

เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการบรรยายเพียบ แล้วก็ตั้งรับการเยี่ยมชมได้เลย รับรอง... **ทุกคนเตรียมพร้อม** !!!!

Benchmark และ T.Q.M.



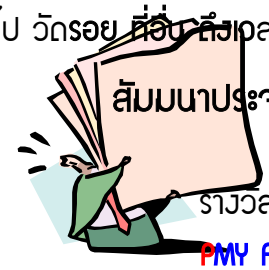
Benchmark คือ วัดรอยช้าง ต่างกับขี้ตามช้างนะ
ทำไมต้องวัดรอยช้าง?

เมื่อเราทำตัวของเราดีแล้ว จนน่าพอใจระดับหนึ่งแล้ว ก็น่าที่จะตรียมตัวปรับปรุงตัวเราเองให้ดีขึ้น แต่เราจะแน่ใจได้อย่างไรว่าเราดีแล้ว ถ้าเราไม่เอาตัวเราไปเทียบกับคนอื่น และถ้าเทียบกับคนที่ด้อยกว่า ก็จะเทียบไปไย จึงต้อง "เปรียบมวย" กับรุ่นพี่ใหญ่ขึ้นและถ้าเราดีจริง เราก็อาจจะสู้เขาไม่ได้ นิดเดียว เราก็จะรู้ว่าที่สู้ไม่ได้นั้นสู้ไม่ได้อย่างไร เราก็เอาข้อด้อยนิดเดียว อันนั้นมาปรับปรุงให้ไร้ข้อด้อย แล้วเตรียม วัดรอยไอยราตัวอื่น หรือก็คงจะถึงเวลาสักทีที่จะต้องโดนวัดบ้าง เพราะว่าวิทยบริการ ก็ใช่ย่อย เป็นช้างตัวใหญ่ที่คนข้างนอกมองว่า ใหญ่โตสง่างามเสียด้วยซ้ำ เพราะฉะนั้น เราก็จะต้องคอยพัฒนา ปรับปรุงของเราไปเรื่อย ๆ นะการพัฒนาจะพัดไปแนวไหน ก็เราได้ประกันคุณภาพแล้วก็ต้องตามมาด้วย T.Q.M. Total Quality Management คือ การพัฒนาแบบการจัดการคุณภาพของทั้งระบบโดยรวมไม่ใช่ทีละอย่างทีละขยัก เมื่อคิดจะทำอะไรก็วางแผนไปด้วยกันทั้งขบวน ทั้งระบบ อย่างครบวงจร

เมื่อท่านผู้เฒ่า lee อดีตนายกรัฐมนตรีสิงคโปร์ ผู้ยิ่งใหญ่ตัดสินใจประกาศอิสรภาพเป็นสิงห์พยองจากเสือเหลือง มาลายู ไม่ร่วมสังมกรรมมาเลเซียบนสิงห์หนุ่ม (ขณะนั้น) lee ตัดสินใจใช้ระบบ T.Q.M. มาพัฒนาปรับปรุง "สิงห์โตเงือก" ของตนที่มีแต่โจรผู้ร้าย ยาเสพติด โสเภณี พวกขี้เหล้า แบบเมืองท่าอื่น ๆ ทั้งหลาย ได้จ้างผู้เชี่ยวชาญ มาเขียน "แผนแม่บท" พัฒนาทุกระบบแบบ "ปูพรม" ทั้งประเทศ เมื่อพัฒนาตามแผนนี้สักระยะ เขาเริ่มนำพาแต่ละระบบ แต่ละส่วนไป benchmark 'วัดรอย' เปรียบมวยกับประเทศมหาอำนาจ และบัดนี้ ความเจริญของสิงคโปร์เป็นที่ยอมรับ เข้ามาเป็นที่ 2 รองจาก e-อเมริกาเท่านั้นนะ

การปรับปรุงทั้งระบบที่ได้เห็นประจักษ์แจ้งด้วยตัวเองหลังสุด คือ การปรับปรุงระบบห้องสมุดของทั้งประเทศ พร้อมกัน นับตั้งแต่ หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดประชาชน ขึ้นทีเดียวทั้งแผง ก้าวไปพร้อม ๆ กัน บัดนี้เป็นที่ยอมรับ ที่แม้แต่บรรณารักษ์อเมริกัน ก็ต้องยกนิ้ว โยนผ้า ยอมแพ้ว่า ดีเลิศประเสริฐศรี เตรียมถูกวัดรอยไอยราจากที่อื่นบ้าง

มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายมาแล้ว แต่ยังไม่ชัดนักว่าจะให้เราไป วัดรอย ที่อื่น ถึงเวลาที่เราจะต้องเตรียม T.Q.M. แล้วละมั้ง



สัมมนาประจำปี

เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย มาทั้งปี รางวัลคือ ไปพักผ่อน สนุกสนานกัน PMY Rayong Resort น้ำใส ทรายสวย อ้าวงานนี้ใครยังไม่มี ชุดว่ายน้ำก็เตรียมหาไว้ได้เลย สำหรับสาว ๆ อย่าลืมพกครีมกันแดดไปด้วยนะจ๊ะ ... แดดมันแรง...

ยิ้ม ยิ้ม ยิ้ม ให้แก่กัน
บึ้งมา อย่าบึ้งตอบ ยิ้มเข้าไว้ ให้มันรู้ไป

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