

คู่มือ-คิวเอ สัมพันธ์ CU-CAR-QA Newsletter



จัดทำโดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๔ เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๕๖

31 พฤษภาคม ๒๕๕๖

วันนี้สำคัญใจ

สถาบันวิทยบริการ บ้านที่สองของเรา อายุครบ ๒๕ ปีแล้ว ถ้าเป็นคนก็เพิ่งจะเข้าสู่ชีวิตการทำงาน แต่สถาบันฯ จากคลอดอกออกมา ก็เริ่มเดินเครื่อง มีผลงานมาโดยตลอด เรามี พ.อ. มาแล้ว ๔ คน คือ อ. กำจัด มงคลกุล อ. ชนิษฐา ตันทวิรัตน์ อ. ประจักษ์ พุ่มวิเศษ และปัจจุบันนี้คือ อ. กมลศน์ สันติเวชกุล แต่ละท่านต่างช่วยกันวางรากฐาน พลิกผันให้สถาบันฯ ได้อยู่ในแนวหน้า เป็นผู้นำของวิชาชีพของเรา ไม่ว่าจะในระดับประเทศ หรือนานาชาติไม่มีใครที่มือพุดถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศไทย แล้วจะไม่พุดถึง **Center of Academic Resources**

จงภูมิใจเถิดว่า พวกเราแต่ละมีส่วนในความ มีชื่อนั้น เราเป็นชิ้นส่วนหนึ่ง เป็นอวัยวะหนึ่งของร่างกาย สถาบันวิทยบริการ สำคัญใครคนใดคนหนึ่ง หรือ ชิ้นใดชิ้นหนึ่ง ไม่สามารถจะทำให้เราทำงานได้ ทุก ๆ ชิ้น ในร่างกายจะต้องช่วยกัน สถาบันฯ ก็เช่นกัน ต้องมีพวกที่เป็นหัวสมอง ๒ มือ ๒ เท้า ตับ ไต ไข่มุก ทุกอย่างต้องทำงานร่วมกัน ประสานกันอย่างดีมาบ้าง ดีน้อยบ้าง แต่เราได้ร่วมใจกันมาแล้ว ๒๕ ปี ที่ทำให้สถาบันฯ ยืนอยู่ได้ ในแนวหน้าอย่างสง่างามเช่นนี้ และตลอดไป ถ้าพวกเรา**ยังคงร่วมมือร่วมใจกัน ดูแลบ้านหลังที่ ๒ ของเราให้สวย-งาม ตลอดไป ตลอดกาล...**

ถวอตรง วันกษาหัดถ์ สมศ มาแล้ว!!

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (เอื้อ แต่เรียกชื่อนี้หน่วยงานนี้ก็เหนื่อยแล้ว แต่เรียกย่อ ๆ ว่า ส.ม.ศ.) จะมาตรวจคุณภาพมหาวิทยาลัยในเดือน สิงหาคม แล้วก็**เลือกตรวจ**หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก และที่**โดดเด่น มีเอกลักษณ์** ไม่ซ้ำใคร ทายซิใครเอ่ย ได้รับเลือก

ถ้าทายลอดดาร์ได้แน่นอนอย่างนี้ วิทยบริการไม่ต้องว้อพวกพ่ายหน้า เรื่องวบประมาณแน่เลย

ใช่แล้ว สถาบันวิทยบริการ เพราะ**ห้องสมุดคือ**

หัวใจของการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เราเป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการอุดมศึกษาที่ไม่มีหรือจะสมมุติเป็นแหล่งอ้างอิงก็จะกลายเป็น**ประมศึกษา**ที่ทุกอย่างครูยั้งต้องบ้อนให้

เขาจึงจะมาตรวจหัวใจจุฬาฯ ซึ่งแม้สายส่งเลือดจะไม่ดีแต่หัวใจที่ซ้นซากับความไม่ตระหนักของเจ้าของก็วิวัฒนาการสร้างภูมิคุ้มกันตัวเองให้อยู่ยงคงกระพันได้มา ๒๕ ปี แล้ว

ช่วยกันเตรียมตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้นะ



1. สถาบันฯ ประกันคุณภาพตามมาตรฐานใด
2. จำได้ไหมว่า สถาบันฯ เริ่มงานประกันคุณภาพตั้งแต่วันที่เมื่อไหร่ และได้รับใบรับรองการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการเมื่อไหร่
3. สถาบันฯ มีนโยบายคุณภาพว่าอย่างไร
4. ตามนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เรามีกิจกรรมใดเกี่ยวกับผู้รับบริการโดยตรงบ้าง ที่จะช่วยทำให้นโยบายที่ตั้งไว้มีประสิทธิภาพสำเร็จ
5. เพื่อรักษาคุณภาพของสถาบันฯ เรามีกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของเราที่ชุด และอย่างน้อยจะมาตรวจสอบเราปีละกี่ครั้ง
6. ท่านทราบหรือไม่ว่า สถาบันฯ ของเรามีแผนงานคุณภาพยิ่งกว่านั้นท่านทราบไหมว่า ในแผนงานคุณภาพมีดัชนีคุณภาพ และทราบต่อไปอีกไหมว่า ดัชนีคุณภาพที่จะชี้วัดคุณภาพผลงานของท่านคืออะไร

7. นอกจากเอกสารคุณภาพที่มีประจำศูนย์/ฝ่ายของเราแล้ว ถ้าเราจะดูรายละเอียดของคู่มือคุณภาพแผนงานคุณภาพ ดัชนีคุณภาพ ความคืบหน้าของการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพของสถาบันฯ จะดูได้จากที่ไหน

8. นึกออกไหม สถาบันฯ ประชาสัมพันธ์เรื่องการประกันคุณภาพให้พวกเราทราบด้วยวิธีใดบ้าง

9. ลองคิดดู ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถช่วยรักษาคุณภาพของสถาบันฯ ได้ แม้ว่าไม่มีกรรมการชุดใดมาตรวจสอบ

การต่อรองลูกค้า

เมื่อเราทำประกันคุณภาพ ลูกค้าก็เป็นใหญ่ในแผ่นดินขึ้นมาทีเดียว หลาย ๆ คนอึดอัดขัดข้องหมองใจ “ทำยังไง ยังไง ก็ไม่ถูกใจ” มีปาก(กา)ก็บ่นก็ถากก็ถาง จน“ควาย” บางตัวซึกจะไม่แน่ใจว่า “ใคร” เป็นควายกันแน่

King - อย่างไรก็ตาม ลูกค้าก็คืออำนาจที่เราจะใช้ต่อรองกับผู้บริหาร ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า เขาเขา เราเรา เขาเขิน ถ้าอย่างนั้นลองอย่างนี้



1. ตั้งคำถาม **เมื่อลูกค้าไม่พอใจ** มักจะเสียงดัง และพูดเร็ว อย่าไปเสียงดังตอบเขยิบนะ **ห้วงสมุด** ห้ามใช้เสียง ถ้าเขาทำอะไรขัดข้อง ที่ไม่**อาจจะปฏิบัติตาม**ข้อควรปฏิบัติของเราอีกยืมไว้ (ถ้ายากนัก **จะซื้อ**กระดาษแข็ง **ทำรูป**ยืมให้ถือเป็น “ปากกา”

2. ใจเย็น ๆ อย่าต่อปากต่อคำ แต่ค่อย ๆ บอกเขาว่า “หนูยินดีรับใช้ท่าน(อาจารย์)ค่ะ อยากถามใจทุกอย่างเลย แต่หนูก็มีหัวหน้าหนูคนนะคะ แล้วหนูก็เป็นคนนะคะ ถ้าท่านพูดไม่ดีกับหนูอย่างนี้... เดี่ยวหนูขอหลบไปร้องไห้ก่อนค่ะ เพราะลูกค้าคือ King แต่หัวหน้าหนู คือ ผู้ขึ้นเงินเดือนหนูค่ะ”

3. คุณคือ “ดารารำเป็น” ไม่เลิกตีหน้ายักษ์สักที ซี้ไปที่กล้องเลยนะคะ(ถ้าไม่มีก็ไม่ต้องซี้ แต่ต้องหลอกเขาให้แบบเนียน) เหตุการณ์ทั้งหมดถูกบันทึกไว้ในกล้องของเราแล้วค่ะไว้ใช้เป็นบทเรียนเรื่อง “การเผชิญหน้ากับยักษ์ซี้”

เท่านั้นแหละ ถ้าเป็นแบบใน BSC นะ เขาก็จะหัวเราะก๊ากอย่างสึมหัวเราะกับเขาด้วย แล้วเราจะได้เพื่อนอีกหนึ่งคน

หนึ่ง e ตัวนี้ ต้องห้าม คือ e-แฉะ



เก้าของท่านทั้งหลาย มีไว้ใส่รองเท้าหุ้มส้น ไม่ใช่คียบ e-แฉะ แม้ว่ายุคนี้จะเป็นยุค e สารสนเทศสารพัด แม้กระทั่ง e-CAR **อีแฉะก็ไม่ฟังบรรณาการ**และต้องไม่ใส่ใจในที่ทำงาน**สถาบันวิทยบริการ**ดูไม่งาม ที่อื่นจะเอาอย่างเหมือนตอนทำตามเราที่ห้ามใส่อีแฉะในที่ทำงานอันอิครฐาน พรรคพวกที่จาม 4 จาม 5 ซีนชมทำตามแบบอย่างที่ดี ดีแล้วดีเลย ต้องรักษาความดี ไว้ดูจากสื่อรักษาความเค็ม



ประตูมีไว้ปิดด้วย อย่าลืม

ประตูนะ เขามีไว้เปิดและปิดด้วยจะ ต้องช่วยกันทำให้ประตูทำหน้าที่ครบสมบูรณ์ คือ ทั้งเปิดและก้อปิดโดยเฉพาะ เมื่อพลักประตูเปิดออกไปนอกตึก ความร้อนจากภายนอกจะได้ไม่เข้ามาในตัวอาคาร เป็นการรักษาความเย็นไว้ และยังช่วยประหยัดไฟอีกด้วยนะ ช่วยกันดูแลปิดประตูต่าง ๆ ทั้งประตูหน้าตึก ประตูดำ ประตูห้องนำ ประตูทุกประตู

วิทยบริการ เป็นบ้านที่ 2 ของทุกคน โปรดช่วยกันสอดส่องดูแล



ยังจำได้ไหม กินอะไร ได้ที่ไหน



ถึงสัญญาที่เคยให้กันไว้ ครั้งหนึ่งนานมาแล้ว ครั้งนั้น เราตกลงกันว่า จะไม่เอาอาหารมากินนอก เล้า (Lounge=เล้าช) เพื่อจะได้ไม่ยวนใจ Mickey Mouse ให้ละทิ้งถิ่นฐาน Disneyland มาอยู่กับเราที่วิทยบริการ ที่จริง เราที่ทำมาได้ดีพอสมควรมาโดยตลอด ใจสึมเสียเล่า เดือนความจำกันอีกสักนิดนะ เขาห้ามกินอะไร ๆ ทั้งหลายนอกเล้า



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