

# คู่มือ-คิวเอ สัมพันธ์ CU-CAR-QA Newsletter



จัดทำโดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 ต.ค. - พ.ย. 2546

## QMR คนใหม่ของเรา เรื่องศรี จุลละจินดา

## คำถาม - คำตอบ

ในที่สุด It's about time เราก็ได้ผู้จัดการคุณภาพของเราสักที เธอไม่ใช่มือใหม่ แต่คร่ำหวอดอยู่ในวงการ ชุ่มฉีกปรือวิทยายุทธ์ด้วยใจรัก จนฝีมือแก่กล้า ได้เจ้าสำนักที่ถูกใจก็ได้ถูกซัดดีรับตำแหน่ง เสียตายจ้ง รับปากเพียง 1 ปี น้อยไปหน่อยสำหรับคุณภาพคับแก้วที่บ่มเพาะมานานจนได้ที่

จะลองหาคำตอบให้คำถามที่อาจถูกถามงานของท่านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างไร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ในเรื่องของห้องสมุดดิจิทัล

ทุกคนเกี่ยวข้องกับข้อนี้แน่นอน อย่างน้อยที่สุด การสืบค้น ก็เปลี่ยนรูปแบบไปแล้ว ด้วยการค้นทางคอมพิวเตอร์ แทนการใช้บัตรอย่างเดิมที่ ถ้ามีผู้ใช้มาถามหาหนังสือ วารสาร เราก็จะค้นให้ด้วยบัตร

### กรรมการ

เรื่องศรี จุลละจินดา  
ปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ  
ทิพวรรณ แซ่ตั้ง

QMR  
ผู้ช่วย QMR  
ประธานคณะดำเนินการ

ประธานตรวจติดตาม  
ประธานประชาสัมพันธ์  
ประธานตำรวจโลก  
ประธานศึกษาความพึงพอใจ

สุนทรี ศุภวงค์  
ยุพิน จันทร์เจริญสิน  
ศุภกร โสภณวสุ  
ศิริลักษณ์ สุตันไชยมนตรี



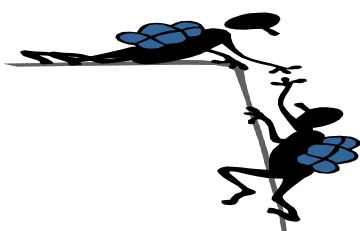
เดี๋ยวนี้ เราค้นทาง OPAC และเราก็จะไม่แนะนำให้ใช้เฉพาะ หนังสือสิ่งตีพิมพ์เท่านั้น แต่จะแนะนำเพิ่มเติมให้ค้น CU-Ref ซึ่งเป็นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นดิจิทัลโง่งง

## ส.ม.ศ. ตรวจสอบคุณภาพ

ตรวจจาก ส.ม.ศ. เลื่อนออกไปอีกวาระหนึ่ง และไม่เลื่อนอีกแล้ว รับรอง 26 พฤศจิกายนนี้ D-Day จุฬาฯ จะมาเยี่ยมมาเยือนวิทยา เมื่อไร ยังไม่แจ้ง แต่เราก็ไม่หวั่น พร้อมอยู่แล้ว

แต่สำรวจความพร้อมสักนิด ทบทวนบทบาทหน้าที่ การทำงานของตนเอง ว่าสนองวัตถุประสงค์ข้อใดใน 10 ข้อ ในหนังสือเล่มม่วงของสถาบันฯ

แล้วรู้ไหมว่า VDO on Demand ที่จัดหาเอาโครงการพระราชดำริ หรือการประชุมขึ้นไวบน web ให้ผู้ใช้ ใช้ได้สะดวกนั้นนะ



ก็สนอง วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพิ่มสมรรถนะการให้บริการของสื่อผ่านระบบเครือข่าย

ทุกท่าน โดยเฉพาะ ท่านทั้งหลายใน **ชุดฟ้าแสนสง่า** นะเกี่ยวข้องกับโดยตรงเชี่ยวชาญกับ **วัตถุประสงค์ข้อที่ 7** ที่ว่าจะเปิดบริการทุกระดับประทับใจ ทั้งในเวลาและนอกเวลา



### **ตามนโยบายคุณภาพที่เน้นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการนั้น เรามีกิจกรรมใดเกี่ยวกับผู้รับบริการและต้องทำอย่างไรบ้าง?**

สถาบันวิทยบริการ ได้จัดให้กล่องรับความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเขียนข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อสถาบันวิทยบริการ ซึ่งจะมีการรวบรวม และนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ เพื่อพิจารณา แก้ไข ปรับปรุง ซึ่งถ้าผู้รับบริการท่านใดมีปัญหา ได้รับบริการไม่เป็นที่พอใจ ก็แนะนำให้สื่อสารถึงผู้บริหารโดยใช้กล่องรับความคิดเห็นนี้ได้

นอกจากนั้น สถาบันวิทยบริการยังมีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ปีละ 2 ครั้ง



### **ในการรักษาคุณภาพภายในของสถาบันวิทยบริการ เรามีกิจกรรมการตรวจที่ชุดและอย่างน้อยจะมาตรวจปีละกี่ครั้ง?**

มีกรรมการตรวจทั้งหมด 2 ชุด คือ คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งจะมาตรวจอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

และคณะกรรมการควบคุมดูแลผลิต หรือ บริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งจะมีหน้าที่ตรวจในการบริการ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุ่มตรวจตามคำร้องเรียนที่มีเข้ามา

นอกจากนี้ โปรดศึกษาตนเอง เพราะที่ชี้แจงนี้ คิดว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับทุกคนโดยรวม อย่าลืมนัดชี้ชี้วัดในฝ่ายของตัวเองด้วย

### **ความพึงพอใจบริการของเราลดลงนิดหน่อยจะ**

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เขาพอใจเราน้อยลงนิดนึง...ยืมเข้าไว้ สู้ สู้ สู้

### **สู้อย่างไร?**

คุณคิดว่า หมวดวิชา ที่เรานั่งบริการและจัดชั้นอยู่นั้น มันมีอะไรบ้าง ถ้าผู้ใช้ถามหาหนังสือเล่มหนึ่ง แล้วบังเอิญไม่อยู่ถูกเขายืมไปแล้ว เราพอจะแนะนำ เล่มอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงหรือข้างเคียงให้เขาลองพิจารณาดูว่า จะใช้แทนกันได้ไหม ใน OPAC เขายังมีการชี้ชวนให้ใช้รายการข้างเคียงเลย เราย่อมต้องดีกว่านะ พุดจากกับเข้าบ้าง ผูกมิตรจิตสัมพันธ์ เทียวความพอใจต้องพุ่งกระฉูดแน่เลย เขียร์ เขียร์ เขียร์...



**ไม่ตะ ไม่ศึบ ทุ่มสั่น เท้านั้น งามสง่า**

ส่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้ที่ [qa-pub@mail.car.chula.ac.th](mailto:qa-pub@mail.car.chula.ac.th)