

บทวิทยุ

"ก้าวไกลกับวิทยบริการ"

จัดทำโดย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แนวทางดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เริ่มต้นมาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2543 โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานประกันคุณภาพ และแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพ เพื่อจัดทำระบบและกลไกประกันคุณภาพของสถาบันฯ ที่สอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเรารู้จักกันดีในชื่อย่อว่า **CU-QA** (Chulalongkorn University - Quality Assurance) โดยใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 คำว่า CU นั้น มาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย QA คือ การประกันคุณภาพ 84 หมายถึง จุฬาฯ ครอบรอบปีที่ 84 และ 3 หมายถึง มาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านการบริหารและสนับสนุน ซึ่งมีข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน (Basic Requirements) ที่สถาบันฯ พึงกำหนดไว้ในระบบประกันคุณภาพ ดังนี้

1. ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์
2. นโยบายคุณภาพ ขอบเขต เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของระบบประกันคุณภาพ
3. ระบบประกันคุณภาพ
4. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
5. การบริหารทรัพยากร การเงิน งบประมาณ และสภาพแวดล้อมการทำงาน
6. การควบคุมเอกสาร และข้อมูล
7. การให้บริการ
8. การตรวจสอบ ประเมินผล และการแก้ไข

นอกจากนี้จะต้องมีการจัดระบบเอกสาร เพื่อใช้ในการอ้างอิง และควบคุมคุณภาพของบริการ หรือสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ ได้แก่ การจัดทำคู่มือคุณภาพ คือ การรวบรวมระบบการจัดการและนโยบายด้านคุณภาพทั้งหมดของสถาบันฯ เป็นเอกสารฉบับเดียว จัดทำคู่มือการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือคุณภาพ เป็นการอธิบายขั้นตอน และการทำงานจริงของบุคลากรในส่วนงานต่างๆ ตลอดจนรายละเอียดของเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น แบบฟอร์มการให้บริการ เป็นต้น

ชาวสถาบันวิทยบริการเชื่อมั่นว่า...การประกันคุณภาพดังกล่าวนี้ จะสร้างความมั่นใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ติดตามความก้าวหน้าการประกันคุณภาพของสถาบันฯได้ ในตอนต่อไปค่ะ. สวัสดีค่ะ ☺