

## บทวิทยุ

### "ก้าวไกลกับวิทยุบริการ"

จัดทำโดย สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพกันถ้วนหน้า ไม่ว่าจะเป็น ISO หรือระบบคุณภาพมาตรฐานอื่นๆ เพื่อแสดงถึงมาตรฐานคุณภาพการผลิตและการบริการ เป็นการประกันคุณภาพของผลผลิต (Output) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และมั่นใจใน คุณภาพของสินค้าและบริการ ที่ได้รับ คุณภาพ จึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง

และ ... ที่ได้นำเสนอกันอยู่เสมอๆ เรื่อง ความก้าวหน้าก้าวไกลในการจัดระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยอิงมาตรฐาน CU-QA 84.3 นั้น ชาวสถาบันฯไม่ได้ทำตามกระแสนิยม แต่เป็นการเล็งเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยมุ่งเน้นกระบวนการเพื่อให้สามารถผลิตหรือจัดทำบริการตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนในการบริหารจัดการ ลดของเสีย ปรับปรุงวิธีการ ลดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ลดเวลาที่สูญเสีย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ สถาบันฯ จึงได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรับทราบความต้องการของผู้บริการขึ้น โดยมีสาระครอบคลุมไปถึงช่องทางรับรู้ความต้องการผ่านห้องสมุดดิจิทัล เว็บไซต์ กล้องรับความเห็น และแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น สิ้นสุดกระบวนการด้วยการรายงานผลการปรับปรุง/แก้ไข ตามข้อเสนอของผู้บริการ ทั้งที่เป็นรายบุคคล หรือผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เรามีตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจ เมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา โดยมีการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการ จำนวน 1,440 ชุด ได้รับกลับคืนมา 694 ชุด สรุปผลสำรวจเด่นๆ ดังนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือนิสิตระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์หลักคือ ยืม-คืนหนังสือ ใช้ทรัพยากรเพื่อการค้นคว้าวิจัย เป็นต้น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับความทันสมัย เนื้อหา สภาพน่าใช้ของทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ และที่สำคัญได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นมากมาย... เป็นประโยชน์ต่อสถาบันฯ เป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ได้ให้คำติ-ชม ในกล่องรับความคิดเห็นกันอย่างอบอุ่น ซึ่งสถาบันฯ ได้ให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของท่าน และได้เสนอข้อมูลหรือชี้แจงกันเป็นประจำทุกเดือนที่บอร์ดของสถาบันฯ ค่ะ.

สวัสดิ์ค่ะ.☺

ติดต่อขอวิทยุที่ท่านสนใจได้ที่...ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยุบริการ โทรศัพท์ 0-2218-2934