

บทวิทยุรายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ในการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ สิ่งหนึ่งที่ชาวสถาบันฯ ยึดมั่นตามนโยบายคุณภาพ คือ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หลายครั้งที่มีการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของสถาบันฯ ในรูปแบบแตกต่างกันไป แต่เมื่อสิ้นสุดการสำรวจแล้วจะมีการจัดทำรายงานสรุปผล มีการนำผลสรุปนั้นมาวิเคราะห์ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง หรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มเติม จะเห็นได้ว่าการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการและการทบทวนความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการหลายช่องทาง เช่น ข้อเสนอแนะจากการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดทางเว็บไซต์ จากกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น ทุกๆ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน จะผ่านวิธีดำเนินการตามผังกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีหลักการและมีระบบที่ดี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่เหมือนกัน เช่น

- สถาบันฯ จะขอภัยในความผิดพลาด มีการอธิบายหรือให้ข้อมูลที่จะทำให้เกิดความเข้าใจกระจ่างชัด

- สถาบันฯ มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขข้อร้องเรียน หากไม่สามารถแก้ไขได้ทันที ก็จะสื่อสารกลับไปให้ทราบในเวลาอันรวดเร็ว

- มีการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดการร้องเรียน และหามาตรการป้องกันสาเหตุของความผิดพลาดหรือลดความเสี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ในรอบปีที่ผ่านมา... ผู้รับบริการให้ความสนใจในการบริการของสถาบันฯ เป็นอย่างยิ่ง เราได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากมาย เช่น ความสะดวกสบายในการใช้สาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ บรรยากาศการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ การจองที่นั่ง การค้นหาสิ่งพิมพ์ต่างๆ ความคิดเห็นในการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของบุคลากร ขั้นตอนการขอใช้บริการ ความใส่ใจและความรอบรู้ทางวิชาการต่างๆ ในขณะเดียวกันก็ได้รับข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นการสร้างสรรค์อีกจำนวนไม่น้อยทีเดียว เช่น การเขียนด้วยถ้อยคำไม่สุภาพ การไม่ยอมรับในระเบียบและข้อบังคับร่วมกัน ตลอดจนการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการด้วยตนเอง แม้ว่าข้อเสนอแนะจะทำให้เกิดการพัฒนางานในทางที่ดีขึ้น แต่ข้อร้องเรียนบางรายการ กลับเป็นสิ่งที่บั่นทอนกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานท่านผู้ฟังคะ หากท่านเป็นลูกค้าของเราที่เคยแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่างๆ ของสถาบันฯ โปรดอ่านคำตอบได้ที่บอร์ดความคิดเห็น หรือคลิกเข้ามาที่เว็บไซต์สถาบันฯ www.car.chula.ac.th เลือกรับข้อการประกันคุณภาพ มีคำตอบรอคอยท่านอยู่แล้วค่ะ.

ติดต่อขอพบวิทยุที่ท่านสนใจได้ที่ ... ฝ่ายบริการผู้อ่าน ☎ 0 - 2218 - 2934