

บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยบริการ ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ท่านผู้ฟังคะใน การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ ของสถาบันวิทยบริการนั้น กล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งของความสำเร็จ มาจากกระบวนการติดตามคุณภาพงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้ค่ะ

1. การกำหนดดัชนีคุณภาพและมาตรฐานของงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด มีความเข้าใจลักษณะและขอบเขตของงานอย่างชัดเจน

2. การวัดผลการปฏิบัติงาน มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่า ปฏิบัติงานได้ตามดัชนีคุณภาพและมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งอาจจะติดตามดูได้จากการรายงาน / สถิติการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ อันจะเป็นการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาเรื่องของปริมาณงาน คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย ควบคู่กันไป เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำห้องอ่านจะต้องจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้น จำนวน 100 เล่ม ให้เสร็จสิ้นภายใน 1 ชั่วโมง อย่างถูกต้องตามระบบ โดยไม่มีความจำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายพิเศษเพิ่มเติมอื่นๆ งานนั้นก็สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เป็นต้น

3. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เมื่อได้มีการวัดผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับดัชนีคุณภาพและมาตรฐานแล้ว หากมีงานใดไม่เป็นไปตามที่กำหนด ก็ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้

ประโยชน์ของกระบวนการเหล่านี้ ทำให้ทราบและกระตุ้นความก้าวหน้าของงาน ช่วยลดปัญหาและความเสี่ยง ตลอดจนประหยัดเงิน เวลา แรงงาน และทรัพยากรขององค์กรในภาพรวม

นี่คือ ...เคล็ดลับเล็กๆ น้อยๆ ของชาววิทยบริการ และในเดือนสิงหาคมนี้สถาบันฯมีความพร้อมที่จะเข้าสู่การตรวจประเมินศักยภาพและผลการดำเนินงาน จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาแล้วค่ะ.