

บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยบริการ ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากการที่ชาวสถาบันวิทยบริการ ได้ร่วมกันเป็นทีมงานแห่งระบบประกันคุณภาพมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 และประสบความสำเร็จได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปลายปี 2545 ต่อมาในปี 2546 ได้รับการประเมินคุณภาพภายในและ รายงานการตรวจประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์เป็นที่น่าพอใจมากนั้น ปัจจัยแห่งความสำเร็จเหล่านี้มาจาก **การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันวิทยบริการ** นอกเหนือจากผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงและบรรยาการภายในหน่วยงาน ดังนั้นองค์กรใดที่มีการผสมผสานระหว่างผู้บริหาร บรรยาการ และบุคลากรแล้ว ย่อมทำให้การบริหารงานคุณภาพบรรลุถึงจุดหมายสูงสุด แม้ว่าในวันนี้สถาบันวิทยบริการ ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก แต่การตรวจนั้นก็จะมาถึงในไม่ช้าวันข้างหน้า ซึ่งสถาบันฯ มีความเชื่อมั่นอย่างมากว่าบุคลากรทุกระดับมีความพร้อม เนื่องจากได้ผ่านขั้นตอนการเตรียมตัวอย่างเต็มที่ โดยพึงพากระบวนการ ดังนี้

1. จัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้
2. กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างๆ อย่างชัดเจน
3. เปิดโอกาสให้ทำงานเป็นทีม
4. มีการสื่อสารภายในแบบ Two way Communication และรับฟังความคิดเห็น
5. ทบทวนระบบ กลไก การปฏิบัติงาน และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
6. สร้างบรรยาการการทำงานที่อบอุ่น เป็นมิตร
7. มีการสำรวจ หรือวัดความพึงพอใจในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ
8. รักษาคุณภาพคนและความผูกพันต่อหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่าความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งหลาย จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และสิ่งที่ดีเพื่อหน่วยงาน มีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนเอง และทำให้เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นเครื่องมือหรือตัวชี้วัด ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางและพลังสามัคคี บนถนนสายคุณภาพของหน่วยงานนั่นเอง.