



ขอต้อนรับสู่ พุทธศักราช 2545 นะคะ คู่มือคิวเอสัมพันธ์ฉบับนี้มีข่าวใหญ่และดีมาบอก นั่นคือ การตรวจสอบคุณภาพภายใน ครั้งที่ ๑ (ครั้งที่ผ่านมามีถือว่าเป็นการทดลองการตรวจฯ) พร้อมแนะนำ ทีมคณะอนุกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดใหม่ จากนั้นเป็นบทสรุปสาระจากการบรรยายของ อ. ชูชาติ วิระเสรี เพื่อเป็นการย้ำเตือนการทำงานของพวกเราให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้ เราที่จะมีความเจริญรุ่งเรืองในชีวิตตลอดไปนะคะ ❀ ❀ ❀ ตามติดด้วย// // //📖// // //

ข่าวประกาศโอเอิงเงงรังสรรค์ และแจกรางวัลใหญ่กันอีกแล้ว

ข่าว แรก ... การตรวจสอบคุณภาพภายใน
ของสถาบันวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 14 –23 มกราคม 2545 โดยมีพิธีเปิดการประชุมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ณ ห้องประชุม 1 ในวันที่ 14 มกราคม 2545 ระหว่างเวลา 8.30 – 9.00 น. และจะมีพิธีปิดเมื่อสิ้นสุดการตรวจสอบคุณภาพฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2545 (ได้แนบตารางการตรวจสอบคุณภาพฯ มาให้พวกเราทุกคนได้เตรียมความพร้อมกันค่ะ)

❀ หลังจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้แล้ว หากพวกเราชาวสถาบันฯ ทุกคนยังพบว่า มีสิ่งใดที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละฉบับสามารถแจ้งสิ่งที่พบเห็นนั้นได้ที่**คณะอนุกรรมการตรวจติดตามภายใน** ที่เพิ่งได้รับการแต่งตั้งชุดล่าสุดซึ่งนำทีมโดย คุณน้อง..อังคณา เป็นประธานพร้อมกรรมการอีก 9 ท่านได้แก่ คุณพี่ป่าต๋อย..สุมิตรา คุณพี่หนึ่ง..ศุภกร คุณพี่ดา..ชนิดา คุณพี่ตุ๋..วรรณภา คุณน้องหนูช..นงนุช คุณพี่มุกซ์..ไข่มุกซ์ คุณเอ๋..ธีระ คุณนันท์..ชนันท์ และ คุณสมร..เหมียว ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ คณะอนุกรรมการฯ ชุดนี้จะพิจารณา และกำกับให้มีการแก้ไขให้ถูกต้อง แม้จะไม่ได้รับรายงานจากชาวสถาบันฯ ก็ตาม คณะอนุกรรมการฯ ชุดนี้ ก็จะทำหน้าที่เป็นผู้คอยสอดส่องและกำกับอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามข้อกำหนด



สิ่งที่ผู้รับบริการอาจจะใช้ประเมินการปฏิบัติงาน

หากพบข้อบกพร่องแม้เพียงจุดเดียว ก็จะถูกประเมินว่าด้วยคุณภาพในทันที ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ละมุนละไม ตามอย่างที่คุณดีๆ เขาทำกัน

😊😊 สอบถาม สอบถาม ด้วยความเป็นมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ 😊😊

สาระจากการบรรยายของ อ. ฐาติ



สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ บุคลากรของสถาบันฯ จะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่า ขณะที่ให้บริการต่อผู้ให้บริการนั้น ต้องทำด้วยใจ (เต็มใจ จริงใจ) หรือ มี *Service Mind* อยู่ตลอดเวลาเพราะผู้รับบริการจะประเมินการทำงานด้วยความรู้สึกของผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริเวณที่เป็นจุดสัมผัสบริการ ควรเตรียมตัวเองให้พร้อมเพื่อการให้บริการอยู่เสมอ ขอเสนอสิ่งที่ผู้รับบริการอาจจะใช้ประเมินการปฏิบัติงานของพวกเราดังนี้

- เวลาที่ผู้รับบริการต้องคอยเพื่อจะได้รับการบริการ
- เวลาที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการรับบริการ
- ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่
- ความสะดวก เรียบง่าย ไม่ซับซ้อนของวิธีให้บริการ
- จำนวนบุคลากรที่ประจำตลอดเวลา สำหรับการให้บริการ
- บุคลิก รูปร่างและการแต่งกายของผู้ให้บริการ
- อากัปกิริยา น้ำเสียง และความสุภาพของผู้ให้บริการ
- อาณาบริเวณ พื้นที่สำหรับการให้และรับบริการ
- ความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ความเอื้ออารี เอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- จำนวนเครื่อง อุปกรณ์สำหรับการให้บริการที่ใช้ได้ขณะนั้น
- ความสะอาดของสิ่งของที่ผู้รับบริการจะต้องสัมผัส
- ปริมาณสิ่งของที่เตรียมไว้สำหรับการให้บริการ
- ความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดของการดำเนินการ
- ความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
- ความถูกต้องตามหลักวิชาของบริการ
- ช่องทางการติดต่อขอความช่วยเหลือในข้อติดขัดของบริการ
- ความเสมอภาค ในการได้รับการบริการ
- ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็น แจ้งข้อควรปรับปรุง
- ความแน่นอนรวดเร็วในการตอบสนองของผู้รับบริการ แม้คำดำเนิน ฯลฯ



แจกรางวัล

จ้า ... มีการประกวดอีกแล้วจ้า สถาบันวิทยบริการจะจัดให้มีการประกวด **ข้อเขียน**

เชิงสร้างสรรค์ เรื่อง คุณภาพบริการสถาบันวิทยบริการ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง

มีนาคม สกนี้ เพื่อรับทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทัศนคติ ของผู้รับบริการ

บุคคลทั่วไปที่มีต่อการบริการสารสนเทศ และบริการด้านอื่นๆ ของ สถาบัน

วิทยบริการ (ชาวสถาบันฯของเราก็ร่วมกิจกรรมได้ด้วย) ผู้ชนะเลิศจะได้รับรางวัล

เป็นเงินสด 2,000 บาท นอกจากนี้ยังมีรางวัล *Popular Vote* จากผู้รับบริการ

ของสถาบันฯ อีกหนึ่งรางวัลเป็นเงินสด 1,500 บาท โปรดติดตามรายละเอียดการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ได้จาก สื่อต่าง ๆ อาทิเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ รายการทางสถานีวิทยุฯ และสื่ออื่น ๆ ...



ส่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้ที่ **qa-pub@mail.car.chula.ac.th**