

# คุกกี้-คิวเอ สัมพันธ์ CU-CAR-QA Newsletter



จัดทำโดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 เม.ย.-มิ.ย. 2546

31 พฤษภาคม 2536

วันนี้สำคัญใจ

สถาบันวิทยบริการ บ้านที่สองของเรา อายุครบ 25 ปีแล้ว ถ้าเป็นคนก็เพิ่งจะเข้าสู่ชีวิตการทำงาน แต่สถาบันฯ นับจากคลอดออกมา ก็เริ่มเดินเครื่อง มีผลงานมาโดยตลอด เรามี พ.อ. มาแล้ว 4 คน คือ อ. กำจัด มงคลกุล อ. ชนิษฐา ถิ่นทวิรัตน์ อ. ประจักษ์ พุ่มวิเศษ และปัจจุบันนี้คือ อ. กมลศน์ สันติเวชกุล แต่ละท่านต่างช่วยกันวางรากฐาน พลิกผันให้สถาบันฯ ได้อยู่ในแนวทาง เป็นผู้นำของวิชาชีพของเรา ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ หรือนานาชาติไม่มีใครที่มือพุดถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศไทย แล้วจะไม่พุดถึง **Center of Academic Resources**

จงภูมิใจเถิดว่า พวกเราแต่ละคนมีส่วนในความ มีชื่อนั้น เราเป็นชิ้นส่วนหนึ่ง เป็นอวัยวะหนึ่งของร่างกาย สถาบันวิทยบริการ ลำพังใครคนใดคนหนึ่ง หรือ ชิ้นใดชิ้นหนึ่ง ไม่สามารถจะทำให้เราทำงานได้ ทุก ๆ ชิ้น ในร่างกายจะต้องช่วยกัน สถาบันฯ ก็เช่นกัน ต้องมีพวกที่เป็นหัวสมอง 2 มือ 2 เท้า 2 ไต 2 ไข่มุก ทุกอย่างต้องทำงานร่วมกัน ประสานกันอย่างดีมาบ้าง ดีน้อยบ้าง แต่เราได้ร่วมมือกันมาแล้ว 25 ปี ที่ทำให้สถาบันฯ ยืนอยู่ได้ ในแนวทางอย่างสง่างามเช่นนี้ และตลอดไป ถ้าพวกเรา**ยังคงร่วมมือร่วมใจกัน ดูแลบ้านหลังที่ 2 ของเราให้สวย-งาม ตลอดไป ตลอดกาล...**

## ถวถรง วันยกยัดถ์ สมศ มาแล้วเ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (เอื้อ) แคะเรียกชื่อหน่วยงานนี้ก็เหนื่อยแล้ว แต่เรียกย่อ ๆ ว่า ส.ม.ศ.) จะมาตรวจคุณภาพมหาวิทยาลัยในเดือน สิงหาคม แล้วก็**เลือกตรวจ**หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก และที่**โดดเด่น มีเอกลักษณ์** ไม่ซ้ำใคร ทายซิ ใครเอ่ย ได้รับเลือก

ถ้าทายตลอดได้แม่นอย่างนี้ วิทยบริการไม่ต้องว้อพวกพ่ายหน้า เรื่องวบประมาณแน่เลย

ใช่แล้ว สถาบันวิทยบริการ เพราะ**ห้องสมุดคือ**

**หัวใจของการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย** เราเป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการอุดมศึกษาที่ไม่มีหรือจะสมมุติเป็นแหล่งอ้างอิงก็จะกลายเป็น**ประมศึกษา**ที่ทุกอย่างครูย้งต้องบ๊องให้

เขาจึงจะมาตรวจหัวใจเราๆ ซึ่งแม้สายส่งเลือดจะไม่ดีแต่หัวใจที่ซ้นซากับความไม่ถรณิกของเจ้าของก็วิวัฒนาการสร้างภูมิคุ้มกันตัวเองให้อยู่ยงคงกระพันได้มา 25 ปี แล้ว

ช่วยกันเตรียมตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้นะ



1. สถาบันฯ ประกันคุณภาพตามมาตรฐานใด
2. จำได้ไหมว่า สถาบันฯ เริ่มงานประกันคุณภาพตั้งแต่วันที่เมื่อไหร่ และได้รับใบรับรองการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการเมื่อไหร่
3. สถาบันฯ มีนโยบายคุณภาพอย่างไร
4. ตามนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ ที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เรามีกิจกรรมใดเกี่ยวกับผู้รับบริการโดยตรงบ้าง ที่จะช่วยทำให้นโยบายที่ตั้งไว้มีประสิทธิภาพสำเร็จ
5. เพื่อรักษาคุณภาพของสถาบันฯ เรามีกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของเราที่ชุด และอย่างน้อยจะมาตรวจสอบเราปีละกี่ครั้ง
6. ท่านทราบหรือไม่ว่า สถาบันฯ ของเรามีแผนงานคุณภาพยิ่งกว่านั้นท่านทราบไหมว่า ในแผนงานคุณภาพมีดัชนีคุณภาพ และทราบต่อไปอีกไหมว่า ดัชนีคุณภาพที่จะชี้วัดคุณภาพผลงานของท่านคืออะไร

7. นอกจากเอกสารคุณภาพที่มีประจำศูนย์/ฝ่ายของเราแล้ว ถ้าเราดูรายละเอียดของคู่มือคุณภาพแผนงานคุณภาพ ดัชนีคุณภาพ ความคืบหน้าของการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพของสถาบันฯ จะดูได้จากที่ไหน

8. นึกออกไหม สถาบันฯ ประชาสัมพันธ์เรื่องการประกันคุณภาพให้พวกเราทราบด้วยวิธีใดบ้าง

9. ลองคิดดู ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถช่วยรักษาคุณภาพของสถาบันฯ ได้ แม้ว่าไม่มีกรรมการชุดใดมาตรวจสอบ

## การต้อนรับลูกค้า

เมื่อเราทำประกันคุณภาพ ลูกค้าก็เป็นใหญ่ในแผ่นดิน ขึ้นมาก็เดียว หลาย ๆ คนอดอดขัดข้องหมองใจ “ทำยังไวยังไวย ก็ไม่ถูกใจ” มีปาก(กา)ก็บ่นก็ถากก็ถาง จน“ควาย” บางตัวชักจะไม่แน่ใจว่า “ใคร” เป็นควายกันแน่

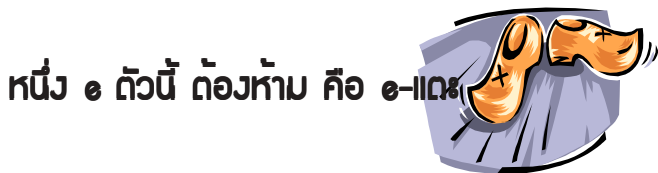
คณพญ - อย่างไรก็ตาม ลูกค้าก็คืออำนาจที่เราจะใช้ต่อรองกับผู้บริหาร ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า ขาดเขา เราจะไม่ขาดเงิน ถ้าอย่างนั้นลองอย่างนี้

1. ตั้งคำถาม **เมื่อลูกค้าไม่พอใจ** มักจะเสียงดัง และพูดเร็ว อย่าไปเสียงดังตอบเขยื้อน **หวั่นสมมุติ** ถ้าไม่พอใจเขาทำอะไรขัดข้อง ที่ไม่ **อาจจะปฏิบัติตาม** ข้อควรปฏิบัติของเราอีกยี่สิบ (ถ้ายากนัก จะ **ซื้อ** การดาษาแข็ง **ทำ** รบยืมให้ถือเป็น “ปากกา”

2. ใจเย็น ๆ อย่าต่อปากต่อคำ แต่ค่อย ๆ บอกเขาว่า “หนูยินดีรับใช้ท่าน(อาจารย์)ค่ะ อยากถามใจทุกอย่างเลย แต่หนูก็มีหัวหน้าหนูคนนะค่ะ แล้วหนูก็เป็นคนนะค่ะ ถ้าท่านพูดไม่ดีกับหนูอย่างนี้... เดี่ยวหนูขอหลบไปร้องไห้ก่อนค่ะ เพราะลูกค้าคือ King แต่หัวหน้าหนู คือ ผู้ขึ้นเงินเดือนหนูค่ะ

3. คุณคือ “ดารารำเป็น” ไม่เลิกดีหน้ายักษ์สักที ซื้ไปทีกล้องเลยนะค่ะ(ถ้าไม่มีก็ไม่ต้องซื้ แต่ต้องหลอกเขาให้แบบเนียน) เหตุการณ์ทั้งหมดถูกบันทึกไว้ในกล้องของเราแล้วค่ะไว้ใช้เป็นบทเรียนเรื่อง “การเผชิญหน้ากับยักษ์มุขี”

เท่านั้นแหละ ถ้าเป็นแบบใน BSC นะ เขาก็จะหัวเราะก๊าก อย่างลืมหัวเราะกับเขาด้วย แล้วเราจะได้เพื่อนอีกหนึ่งคน



## หนึ่ง ๑ ตัวนี้ ต้องห้าม คือ ๑-แฉะ

เท้าของท่านทั้งหลาย มีไว้ใส่รองเท้าหุ้มส้น ไม่ใช่ซับ ๑-แฉะ แม้ว่ายุคนี้จะเป็นยุค ๑ สารสนเทศสารพัด แม้กระทั่ง ๑-CAR **๑-แฉะก็ไม่ฟัง** **ปรารถนา** และต้องไม่ใส่ในที่ทำงาน **สถาบันวิทยบริการ** ดูไม่งาม ที่อื่นจะเอาอย่างเหมือนตอนทำตามเราที่ห้ามใส่ ๑-แฉะในที่ทำงานอันอิสระฐาน พรรคพวกที่จาม 4 จาม 5 ขึ้นชมทำตามแบบอย่างที่ดี ดีแล้วดีเลย ต้องรักษาความดี ไว้ดูจากสื่อรักษาความเค็ม



## ประตูมีไว้ปิดด้วย อย่าลืม

ประตูนี้ เขามีไว้เปิดและปิดด้วยจะ ต้องช่วยกันทำให้ประตูทำหน้าที่ครบสมบูรณ์ คือ ทั้งเปิดและก้อปิดโดยเฉพาะ เมื่อพลักประตูเปิดออกไปนอกตึก ความร้อนจากภายนอกจะได้ไม่เข้ามาในตัวอาคาร เป็นการรักษาความเย็นไว้ และยังช่วยประหยัดไฟอีกด้วยนะ ช่วยกันดูแลปิดประตูต่าง ๆ ทั้งประตูหน้าตึก ประตูดำ ประตูห้องนำ ประตูทุกประตู

วิทยบริการ เป็นบ้านที่ ๒ ของทุกคน โปรดช่วยกันสอดส่องดูแล



## ยังจำได้ไหม ก็นอะไร ได้ที่ไหน



ถึงสัญญาที่เคยให้กันไว้ ครั้งหนึ่งนานมาแล้ว ครั้งนั้น เราตกลงกันว่า จะไม่เอาอาหารมากินนอก เล้า (Lounge=เล้าช) เพื่อจะได้ไม่ยวนใจ Mickey Mouse ให้ละทิ้งถิ่นฐาน Disneyland มาอยู่กับเราที่วิทยบริการ ที่จริง เราก็ทำตามได้พอสมควรมาโดยตลอด ใจล้มเสียเล้า เดือนความจำกันอีกสักนิดนะ เขาห้ามกินอะไร ๆ ทั้งหลายนอกเล้า



ส่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้ที่ [qa-pub@mail.car.chula.ac.th](mailto:qa-pub@mail.car.chula.ac.th)