

บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยบริการ ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ท่านผู้ฟังคะ นางวงศ์สว่าง เซา์วสุติ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ สถาบันวิทยบริการ ได้กล่าวถึงเรื่อง **สถาบันวิทยบริการกับการประกันคุณภาพ** ไว้ในหนังสือสถาบันวิทยบริการ 2546 : บริหารเพื่อความเป็นเลิศ ความตอนหนึ่งว่า เบื้องหลังความสำเร็จในการได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพตามมาตรฐาน CU – QA 84.3 นั้น มาจากผู้บริหาร บุคลากร จิตสำนึก และความมั่นใจ ซึ่งจะขอนำประเด็นในเรื่องจิตสำนึก และความมั่นใจ มาเล่าสู่กันฟังดังนี้

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบคุณภาพร่วมกัน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ประสานใจกันทำงานภายใต้จิตสำนึกเป็นหนึ่งเดียว คือ จิตสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อตนเองที่มีต่อประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสังคมภายนอก ตามนโยบายคุณภาพที่ว่า “ พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ ” การสร้างจิตสำนึกให้เกิดความตระหนักในการะหน้าที่ของตนนั้น นอกจากต้องใช้ทั้งเวลาและกลยุทธ์ที่แยบยลแล้ว ยังต้องประกอบด้วยพื้นฐานที่เป็นทัศนคติที่ถูกต้องของบุคลากรแต่ละคนด้วย ซึ่งนับว่าเป็นโชคดีที่บุคลากรของสถาบันฯ เกือบทั้งหมด ได้รับการบ่มเพาะจนมีพื้นฐานที่ดีรองรับอยู่แล้ว ส่วนความมั่นใจนั้นมาจากการได้รับการสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพของผู้บริหารทุกระดับ ได้มีส่วนช่วยสร้างความมั่นใจให้บุคลากร เกี่ยวกับทิศทางในการพัฒนาองค์กร กระบวนการในการดำเนินงานต่างๆ อย่างเป็นระบบและได้มาตรฐาน ทำให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สัมพันธภาพของหน่วยงานต่างๆ ย่อมดีขึ้นด้วย เนื่องจากบุคลากรมีความมั่นใจว่ามีระบบป้องกันและแก้ไขที่ดี ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ที่จะได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถคาดหวังถึงคุณภาพของบริการที่จะได้รับ และมั่นใจได้ว่าระบบคุณภาพขององค์กร จะทำให้ทั้งผู้ให้และผู้รับเกิดความพึงพอใจในผลผลิต และเกิดแรงบันดาลใจให้มีความร่วมมือร่วมใจกัน พัฒนาปรับปรุงระบบเพื่อไปสู่การแข่งขันและความเป็นเลิศในที่สุด.