

บทวิทยุรายการ “ ก้าวไกลกับวิทยบริการ ”
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สวัสดีค่ะ ในวันที่ 26 พฤศจิกายน ศกนี้ สถาบันวิทยบริการก็พร้อมที่จะเข้ารับ **การตรวจประเมินคุณภาพภายนอก** จาก สมศ.หรือสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กันแล้ว ท่านทราบหรือไม่ ? กว่าจะถึงวันพร้อมรับการตรวจนี้ สถาบันฯได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย คุณภาพ ที่ว่า “ พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ “ อย่างไรกันบ้าง สถาบันฯ มีคณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และได้ดำเนินการไปแล้วด้วยความตั้งใจจริง อาทิเช่นการสำรวจเรื่องการรู้จัก และการใช้บริการสถาบันฯ การประเมินการให้บริการของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ความต้องการพัฒนาตนเพื่อพัฒนางาน รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์การศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุดดิจิทัล สถาบันวิทยบริการ และกรณีศึกษาการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ซึ่งผลการดำเนินงานทุกเรื่องราวดำเนินการนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล หาคำตอบ หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนรักษาและพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นไปอีก พร้อมทั้งเปิดรับข้อเสนอแนะ ผ่านกล่องรับความคิดเห็นอยู่เป็นประจำ หรือสามารถแจ้งผ่านทางหน้าจอการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด หรือเว็บไซต์ของสถาบันฯ นอกจากนี้ในปี 2546 ได้มีการสำรวจอีก 4 เรื่องสำคัญ ที่อยู่ในระหว่างการสรุปผล ได้แก่ เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การรู้จักและการใช้บริการ การใช้หรือไม่ใช้สถาบันวิทยบริการ และประเมินการให้บริการของบุคลากรในลักษณะ Mystery Customer เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการสำรวจที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 72 โดยเป็นความพึงพอใจทั้งในด้านการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ อาคารสถานที่ ดังนั้น แม้ในวันนี้สถาบันฯ ยังไม่สามารถให้บริการได้ถูกใจ ตรงกับความต้องการ ตามที่คาดหวังเต็มร้อย แต่ก็เป็นการบริการที่มุ่งมั่นให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการทุกระดับ และพร้อมจะพัฒนาก้าวไกลต่อไป...