

แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางวิชาการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสถาบันวิทยบริการจะต้องมีการศึกษาผู้ใช้ และเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นควรมีลักษณะและวิธีการ ดังนี้ **ประการแรก**กลุ่มประชากรที่ควรศึกษา ผู้วิจัยจะต้องทราบว่ากลุ่มเป้าหมายได้แก่ผู้ใช้กลุ่มใดบ้างสำหรับผู้ใช้ของสถาบันวิทยบริการ ได้แก่ คณาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาบัณฑิตข้าราชการและผู้ใช้ภายนอกซึ่งกลุ่มประชากรที่ควรศึกษาในการศึกษาผู้ใช้ในครั้งนี้คือ กลุ่มคณาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจากคณะต่างๆ ทั้งนี้เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาควรดูจากลักษณะสำคัญของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลักษณะของอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบของงาน การได้รับการอบรม ประสบการณ์ความสามารถและขนาดของกลุ่ม เหตุผลที่ควรศึกษากับคณาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเพราะกลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้มีความต้องการและมีความจำเป็นมากที่สุดที่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งจากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือความสนใจส่วนตัว เช่น คณาจารย์อาจมีความต้องการสารสนเทศเพื่อเตรียมการสอน การวิจัย การผลิตผลงานทางวิชาการ การบริการทางวิชาการ การติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากในห้องเรียน เป็นต้น จากนั้นควรแบ่งกลุ่มย่อยในการศึกษาเพื่อให้เห็นภาพและได้คำตอบตรงตามความต้องการซึ่งอาจจะจำแนกกลุ่มประชากรดังกล่าวออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มมนุษยศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์กายภาพและกลุ่มวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ต่อมาประเด็นที่ควรศึกษา ควรศึกษาเรื่องความต้องการสารสนเทศ (Information Need) การใช้สารสนเทศ (Information Use) และการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นนี้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ความต้องการสารสนเทศส่งผลให้บุคคลที่มีความต้องการนั้นเริ่มแสวงหาสารสนเทศ เมื่อบุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ใดก็ตามที่ต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลนั้นก็จะเริ่มแสวงหาสารสนเทศโดยใช้แหล่งสารสนเทศและกระบวนการสืบค้นที่หลากหลาย เมื่อแสวงหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการและคิดว่าเพียงพอแล้วหรือเป็นสารสนเทศที่คิดว่าดีที่สุดในสถานการณ์นั้นบุคคลนั้นก็จะนำสารสนเทศนั้นไปใช้ประโยชน์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการข้างต้น ดังนั้นการใช้สารสนเทศจึงเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง **ประการที่สาม**วิธีการวิจัยที่ใช้ ควรเป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพโดยเลือกใช้วิธีการที่หลากหลายคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การจดบันทึกและการสนทนากลุ่มซึ่งการใช้วิธีการที่หลากหลายจะทำให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและหลากหลายแง่มุม โดยกลุ่มคณาจารย์นั้นขั้นตอนแรกควรใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อการสร้างคำถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อที่ผู้วิจัยจะได้คำตอบที่แน่นอนตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาและไม่หลงประเด็นขณะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งในการสัมภาษณ์จริงอาจจะถามข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยเพิ่มเติมแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องได้คำตอบตามแบบสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน สำหรับกลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในชั้นแรก

อาจจะใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นหรือหากเป็นไปได้ถ้ากลุ่มประชากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีก็สามารถใช้วิธีการจดบันทึกซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 1 สัปดาห์ โดยการจดบันทึกจะทำให้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้ขณะใช้สารสนเทศจริงๆ ส่วนวิธีการต่อมาคือการสนทนากลุ่มเพื่อทบทวนหรือยืนยันสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการบันทึก โดยผู้วิจัยต้องทำการจัดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกันอยู่กลุ่มเดียวกันซึ่งจะทำให้กลุ่มตัวอย่างกล้าที่จะเปิดใจพูดคุยมากขึ้นเพราะมีลักษณะคล้ายๆ กันหรือมีประสบการณ์ร่วมกัน **สุดท้ายการนำผลการวิจัยในแต่ละประเด็นมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสารสนเทศสามารถทำได้** ดังนี้ การศึกษาเรื่องความต้องการและการใช้สารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ให้มีเนื้อหาและรูปแบบตรงตามที่ใช้ต้องการ เช่น หากผู้ใช้ต้องการและใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายไม่เพียงเฉพาะแต่สาขาวิชาที่ตนเองสังกัดเท่านั้น การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ก็ควรจะบอกรับฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการและใช้ให้ครบถ้วน เป็นต้น การศึกษาการแสวงหาสารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยปรับปรุงและพัฒนาการออกแบบฐานข้อมูลออนไลน์หรือฐานข้อมูลของห้องสมุดโดยพิจารณาจากทักษะในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ หากพบว่าผู้ใช้นี้มีกระบวนการและวิธีการแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลายห้องสมุดควรจะจัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศเหล่านั้นของผู้ใช้ หากผู้ใช้นี้แนวโน้มว่าจะใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลก็ควรจัดหานักเอกสารสนเทศเฉพาะสาขาในสาขาต่างๆ เพื่อให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้หรือควรจัดทำนามานุกรมหรือบัญชีรายชื่อที่มีรายละเอียดของหน่วยงานองค์กรหรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ พร้อมวิธีการติดต่อหากผู้ใช้ต้องการขอคำปรึกษาจากบุคคลหรือองค์กรเหล่านั้น การจัดทำเว็บท่า (Web Portal) เป็นต้น การศึกษาผู้ใช้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในตัวผู้ใช้นี้มากขึ้น เช่น ความต้องการของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน กระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลายและสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้ใช้บางกลุ่มยอมรับวิธีการถ่ายทอดสารสนเทศที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัยและวิธีการทำงานของตนเท่านั้น ถ้าหากเป็นไปได้สถาบันวิทยบริการควรจะให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการด้วยเพื่อให้ระบบสารสนเทศที่จัดให้บริการนั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น การศึกษาผู้ใช้ไม่เพียงจะทำให้สถาบันวิทยบริการเห็นว่าผู้ใช้สารสนเทศของตนเป็นใครและมีวิธีการใช้สารสนเทศอย่างไร แต่ยังทำให้ทราบถึงกลุ่มผู้ที่จะใช้และผู้ที่ไม่ใช้สารสนเทศได้อีกด้วยซึ่งบุคคลกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่ควรละเลย แต่ควรที่จะหาหนทางหรือวิธีแก้ไขเพื่อเปลี่ยนบุคคลกลุ่มนี้ให้มาเป็นผู้ใช้ต่อไป ผลจากการวิจัยที่ได้เหล่านี้จะเป็นแนวทางการจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการโดยรวมพร้อมกับการปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ในวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศโดยให้ความสำคัญกับงานบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ เนื่องจากวิชาชีพนี้เป็นวิชาชีพที่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงในสังคม ความตระหนักในหน้าที่ จิตสำนึกและจรรยาบรรณที่มีต่อผู้ใช้ในฐานะผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนชุมชนทรัพย์แห่งปัญญาอันเป็นรากฐานที่มั่นคงของการก้าวไปสู่สังคมอุดมปัญญาต่อไป