

การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ: ชุมทรัพย์ทางปัญญา

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการก่อตั้งมาร่วม 3 ทศวรรษ ก่อเกิดจากการรวมหน่วยงาน 3 ส่วนเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย ในปัจจุบันนี้สถาบันวิทยบริการได้พัฒนาห้องสมุดไปสู่รูปแบบของ E-library ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและสถานที่ ครอบคลุมทรัพยากร สารสนเทศหลากหลายประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลห้องสมุด ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย สารระฟีนถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลก บริการการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการเครือข่ายไร้สาย ฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย และ E-services เป็นต้น

การสืบค้นข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ นับเป็นสิ่งสำคัญในการเรียนการสอน โดยเฉพาะการศึกษาวิจัย หรือ การผลิตงานวิทยานิพนธ์ขึ้นมาสักชิ้นหนึ่ง และนั่นคือจุดเริ่มของการได้มาเยี่ยมชมทำความเข้าใจแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ คือ “สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ในสถานภาพของผู้ใช้บริการภายนอกนั้น บริเวณที่ข้าพเจ้าใช้บริการมากที่สุดคือ บริเวณชั้น 1 ที่มีวิทยานิพนธ์ให้ศึกษาค้นคว้า ซึ่งในครั้งนั้นลักษณะการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการต้องกรอกรายละเอียดในใบยืม-คืน วิทยานิพนธ์ และให้ทางเจ้าหน้าที่เป็นผู้ค้นหาตัวเล่มให้ แม้ว่าจะไม่สามารถเข้าไปค้นหาตัวเล่มได้เอง แต่ก็ได้รับความสะดวกและบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ในส่วนของบริการหนังสือพิมพ์ จุลสารและวารสารชั้น 2 ก็มีความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ นอกจากนี้บริเวณที่ข้าพเจ้ารู้สึกชื่นชอบอีกส่วนหนึ่ง คือ ที่ชั้น 7 ซึ่งเป็นหอศิลป์จัดนิทรรศการงานศิลปะ เมื่อชมงานนิทรรศการแล้วก็ชมทิวทัศน์รอบนอก โดยทอดสายตาไปในระยะไกล ซึ่งเป็นการพักสายตาที่ดีเยี่ยมวิธีหนึ่ง หลังการอ่านหนังสือหรือจ้องมองจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ ติดต่อกัน

ปัจจุบันนี้ ข้าพเจ้าก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการ แต่ในสภาพของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งได้เห็นการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ สิ่งที่ได้สังเกตเห็นได้ชัดว่ามีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นจากในอดีต เช่น การจัดนิทรรศการบริเวณชั้น 1 ในโอกาสต่างๆ การจัดแสดงหนังสือที่มาใหม่ การมีห้องสมุดดนตรี

ไทย การรักษาความสะอาดภายในตัวอาคาร การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การเยี่ยม-คืนวิทยานิพนธ์ก็สามารถค้นหาเองได้โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ค้นหาให้ดังที่เป็นเคยเป็นมา(ยกเว้นในบางกรณี) การปรับปรุงบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ การมีโครงการเยี่ยม-คืน หนังสือด้วยตนเอง และการเพิ่มจำนวนเล่มของหนังสือที่บุคลากรสามารถยืมออกได้ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ยังคงสภาพคล้ายในอดีตและอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น คือ การจองที่นั่งในฤดูกาลสอบของนิสิต นอกจากนี้สิ่งที่ยังรอรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ เช่น ของมีค่าที่อาจสูญหายได้หากลืมทิ้งไว้ หรือไม่ระมัดระวัง การพูดคุยเสียงดังรบกวนผู้อื่น วิทยานิพนธ์ที่ให้บริการคงค้างหลายปีและยังไล่เรียงมาไม่ถึงปีปัจจุบัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของข้อควรพัฒนาของทางสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นข้อท้าทายในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างการบริหารจัดการ การบริการและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อมุ่งสู่นโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ กล่าวคือ สถาบันวิทยบริการ มีความมุ่งมั่นที่จะบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างบริการ และเผยแพร่ความรู้ทั้งในด้านวิชาการ และวิจัย ด้วยการ "พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล"

จากความท้าทายดังกล่าวแล้ว ในการที่จะพัฒนาคุณภาพของสถาบันวิทยบริการนั้นได้ก่อให้เกิดการจุดประกายทางความคิดบางประการ อาทิ กรณีที่มีของมีค่าสูญหายนั้น อาจติดตั้งกล้องวงจรปิดในหลาย ๆ จุด เพื่อช่วยสอดส่องป้องกัน ให้ผู้ที่คิดลักขโมยของผู้อื่นรู้สึกว่ามีคนกำลังจ้องมองตนเองอยู่ ส่วนในกรณีการจองที่นั่งโดยการวางของส่วนตัว หรืออุปกรณ์เครื่องเขียนทิ้งไว้นั้น ซึ่งจะวิฤติมากในฤดูกาลสอบ จนบางครั้งการจะหาที่นั่งเพื่อพลิกอ่านหนังสือก็เป็นเรื่องยาก ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอาจต้องเริ่มจากการขัดเกลาทางจริยธรรม เน้นในเรื่องของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมีน้ำใจต่อทุกคน ไม่เฉพาะแต่กลุ่มเพื่อนพ้องน้องพี่เท่านั้น โดยอาจจัดให้มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์เรื่อง "การเคารพสิทธิต่อตนเอง และผู้อื่น" ในการใช้สถานสถานที่ที่เป็นส่วนรวม การประสานความร่วมมือกับทางคณะสถาบันต่าง ๆ เพื่อตักเตือนหรือลงโทษในพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อกล่อมเกลาคุณธรรมควบคู่วิชาการแก่นิสิต นอกจากนี้ น่าจะได้มีการศึกษาวิจัย เช่น บัณฑิตที่เป็นส่วนส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าว คุณลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว เป็นต้น สิ่งที่น่าจะได้ปรับปรุงอีกส่วนหนึ่ง คือ การจัดสรรส่วนที่เป็นการรวบรวมงานวิจัย วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมเข้ากับของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนจัดให้มีเวทีวิชาการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารที่เป็นประเด็นเร่งด่วนของสถานการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา สังคมและวัฒนธรรม อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นชุมชนทรัพยากรปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากร สารสนเทศทุกประเภท ที่สามารถสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติต่อไป