

การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ ถือเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่สำคัญอย่างยิ่งของนิสิต อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกขั้นต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด และเพื่อให้ระบบการบริการได้มาตรฐานสากล โดยสถาบันวิทยบริการ ควรจะพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านบุคลากร :** บุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจในการให้บริการมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในทักษะทางด้านต่างๆ เช่น ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรควรต้องพัฒนาไปพร้อมกับทักษะด้านอื่นๆ คือ บุคลากรต้องมีจิตใจบริการ (service mind) ต้องมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และคอยช่วยเหลือ ตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ
2. **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ :** ปัจจุบัน โลกอยู่ในกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศต้องปรับตัวให้ก้าวตามทันกระแสโลกาภิวัตน์นี้ สถาบันวิทยบริการก็เช่นเดียวกัน ต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย เพื่อให้สามารถตอบรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที และสามารถแข่งขันกับห้องสมุดอื่นๆ ได้อย่างเท่าเทียม เช่น ควรมีระบบสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น
3. **ด้านวิชาการ :** สถาบันวิทยบริการเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการด้านต่างๆ ที่สำคัญของนิสิต อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป ดังนั้น จึงต้องจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์) ให้ครบถ้วน ทั้งนี้ควรมีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ที่หายากและที่ออกมาใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
4. **ด้านวัสดุอุปกรณ์ :** ควรตรวจเช็คสภาพวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ เพราะเมื่อมีวัสดุอุปกรณ์เสียหรือชำรุดจะไม่สามารถแก้ไขได้

ทันท่วงที และไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วย และควรจะติดไฟนีออนที่โตะเดี่ยว (ที่มีคอกกัน) ด้วย เพราะในบางครั้งแสงจากไฟบนเพดานส่องมาไม่ถึง อาจทำให้สายตาเสียได้ รวมทั้งควรจะต้องเตรียมโตะและเก้าอี้เพิ่มขึ้นในช่วงสอบของนิสิต เพราะเป็นช่วงที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

5. **ด้านกิจกรรม :** นอกจากสถาบันวิทยบริการจะให้ความรู้ทางด้านวิชาการแล้ว ควรจะจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมด้วย เช่น จัดนิทรรศการ จัดแข่งขันตอบปัญหา จัดประกวดเขียนเรียงความ เป็นต้น รวมทั้งควรจะมีกล่องรับความคิดเห็น (suggestion box) ให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้สถาบันวิทยบริการได้นำคำแนะนำต่างๆ ของผู้ใช้บริการไปปรับใช้ต่อไป

ทั้งนี้ การดำเนินการพัฒนาด้านต่างๆ นั้น จะยังมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดได้นั้น ควรจะมีระบบการติดตามและประเมินผลในด้านต่างๆ ด้วย เพื่อจะทำให้ทราบผลการดำเนินงานและสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป