

## การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ (knowledge center) โดยบุกเบิกแสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม ดังนั้น การจะเป็นศูนย์กลางความรู้ สถาบันฯ ต้องมีปัจจัยที่เอื้อ คือ

1. บุคลากร บุคลากรถือเป็นหัวใจของหน่วยงาน การขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุจุดหมาย บุคลากรต้องมีจิตใจที่พร้อมจะก้าวไปด้วยกัน สำหรับสถาบันวิทยบริการบุคลากรประกอบด้วยหลายส่วนงานที่สำคัญ แต่ผู้ที่ให้บริการเป็นบุคคลที่ผู้รับบริการสัมผัสด้วยมากที่สุด ดังนั้นบุคลากรในส่วนนี้จึงมีความสำคัญมาก ลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในส่วนนี้ คือ

1.1 มีจิตใจที่เสียสละ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และคำนึงเสมอว่า ผู้ใช้บริการทุกคนคือบุคคลสำคัญ

1.2 มีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ข้อมูล การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวไปอย่างรวดเร็ว การก้าวตามให้ทันจึงต้องเกิดขึ้น และผู้ให้บริการต้องพร้อมจะถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นแก่ผู้รับบริการทุกคน

2. ทรัพยากรด้านหนังสือ หนังสือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับห้องสมุด แต่ปัญหาที่พบในปัจจุบันคือ หนังสือเก่า ขาด มีเชื้อรา ไม่ทันสมัย และการไม่สามารถค้นหาหนังสือจากชั้นได้ตามต้องการ แนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

2.1 การซื้อทดแทน ในส่วนที่ชำรุด หรือมีเชื้อรา ซึ่งพบว่าสถาบันฯ ได้ดำเนินการในส่วนนี้เป็นอย่างดี แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังจะพบเสมอว่าผู้ให้บริการต้องใช้หนังสือที่เก่าและล้าสมัย

2.2 การตรวจชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ เป็นแนวทางที่ช่วยให้หนังสือที่อยู่สลับที่ (ไม่ว่าในกรณีใด ๆ) ได้อยู่ตามตำแหน่งที่ถูกต้อง อันจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถได้หนังสือตามต้องการทันที

2.3 การสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อหนังสือด้านต่าง ๆ การที่สถาบันฯ จัดให้มีสัปดาห์คัดสรรหนังสือเข้าห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดี แต่หนังสือดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะเอื้อต่อผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง แต่ยังมีผู้ใช้อีกจำนวนหนึ่งที่ต้องการหนังสือภาษาไทย ทั้งด้านวิชาการที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และบันเทิงคดี การที่สถาบันฯ จะเพิ่มการให้บริการในส่วนนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย อันจะเป็นประโยชน์กลับมาสู่ตัวผู้ใช้เอง

3. การให้บริการด้านฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านต่าง ๆ ในปัจจุบัน การสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสืบค้น ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาส่วนนี้ คือ

3.1 การประชาสัมพันธ์และการช่วยในการให้บริการ สิ่งที่พบมากคือ บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ขาดความรู้ในการใช้บริการการสืบค้นข้อมูล การเพิ่มการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้และบุคลากรช่วยให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องมีอย่างเพียงพอ มีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ

3.3 ระบบช่วยสืบค้นต้องพัฒนาให้ทันสมัยและครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ

#### 4. ด้านสถานที่ ประกอบด้วย

4.1 ด้านความปลอดภัย ปัญหาที่พบมาก คือ ผู้ใช้บริการถูกขโมยสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินเงินทอง โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งของมีค่าต่าง ๆ ดังนั้นการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญ อาจทำได้หลายแนวทาง เช่น การเพิ่มกล้องวงจรปิดตามชั้นต่าง ๆ การให้บุคลากรเพิ่มความระแวดระวังมากขึ้น

4.2 ห้องน้ำ ให้มีความสะอาด พร้อมใช้

4.3 เพิ่มสถานที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในช่วงใกล้สอบจะพบว่า สถานที่ไม่เพียงพอ ถึงจะมีการเพิ่มเวลาให้บริการถึงเที่ยงคืน แต่ก็ยังไม่เพียงพอ จึงอาจพิจารณาเพิ่มชั้นอ่านในช่วงเวลาดังกล่าววนอกจากชั้น 1-2 เช่นในปัจจุบัน

จากปัจจัยที่กล่าวมานี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบันวิทยบริการให้มีความทันสมัย บรรลุพันธกิจของสถาบันฯ อันจะทำให้สถาบันฯ เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้อย่างแท้จริง