

บทวิทยุ

"ก้าวไกลกับวิทยบริการ"

จัดทำโดย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ท่านผู้ฟังคะ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา...กระแสเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวาง เราคงเคยได้ยิน ได้ฟัง เกี่ยวกับการพิจารณามหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ พบว่า มหาวิทยาลัยนั้นจะต้องมีแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ และเครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัย เช่น ห้องสมุด มีหนังสือ เอกสาร สื่อการศึกษา มีฐานข้อมูลให้สืบค้น มีระบบติดต่อเชื่อมโยงเครือข่ายการค้นคว้าวิจัย มีห้องปฏิบัติการเครื่องมือ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เป็นต้น แต่ความจริงก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของหน่วยงานนั้น ไม่ได้หมายความว่าถึงคุณภาพที่เต็มร้อยเสมอไป โดยเฉพาะในห้องสมุด ซึ่งมีภารกิจบริการสารสนเทศให้แก่ คณาจารย์ นิสิต บุคลากร และผู้สนใจมากมาย ต้องมีองค์ประกอบอื่นควบคู่กันไปด้วย เช่น จิตสำนึกของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ เป็นต้น ดังนั้นการนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุด จึงไม่น่าจะเป็นเรื่องยุ่งยาก แต่อาจต้องอาศัยกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ขึ้น

สถาบันวิทยบริการ ได้นำกิจกรรม 5 ส เข้ามาส่งเสริมทางด้านคุณภาพการทำงาน และสิ่งแวดล้อม โดยมีขั้นตอนของการสะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และเป้าหมายสุดท้าย คือ การสร้างนิสัย สถาบันฯ ได้ผนวกการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส นี้ เข้ากับความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรทุกคน เมื่อทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง จะสร้างนิสัยให้เป็นคนมีระเบียบวินัยที่ดี และมีพื้นฐานความเข้าใจในการพัฒนาปรับปรุงงาน ทำให้สามารถนำความรู้หรือเทคนิคการจัดการอื่นมาใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพในห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการรื้อปรับโครงสร้างองค์กร การจัดทำมาตรฐานระบบประกันคุณภาพ ก็จะสามารถทำได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องคอยตอบคำถามที่ว่า.. “ **ทำไมเราต้องมีคุณภาพ** ” ในส่วนผู้ปฏิบัติงานก็มีความเข้าใจว่าไม่สามารถอยู่กันแบบดั้งเดิมได้อีกแล้ว เพราะทุกอย่างรอบตัวเรา เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะสังคมข่าวสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในวิทยาการ และมีความต้องการหลากหลายมากขึ้น ระบบการบริการจะถูกทวนสอบได้จากผู้ให้บริการทุกระดับตลอดเวลา

จากวันที่เริ่มต้นทำกิจกรรม 5 ส จนถึงวันที่ได้ก้าวเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพ จึงเป็นช่วงเวลาที่ชาวสถาบันฯ ทุกคน ร่วมแรงร่วมใจกันสร้างงานที่มีคุณภาพ พร้อมพัฒนาตนเองไปสู่ทิศทางเดียวกัน.

สวัสดิ์ค่ะ.☺

ติดต่อขอวิทยุที่ท่านสนใจได้ที่...ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ โทรศัพท์ 218 – 2934