

บทวิทยุ

"ก้าวไกลกับวิทยุบริการ"

จัดทำโดย สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยุบริการ มุ่งสู่ CU-QA 84.3 โดยมีนโยบายคุณภาพว่า... พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ แต่ท่านทราบหรือไม่? **งานบริการสารสนเทศ** ในสถาบันวิทยุบริการ หรือห้องสมุดต่างๆ นั้น มีเงื่อนไขอะไรกันบ้าง ลองมาฟังกันดูนะค่ะ

- งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดความต้องการได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะมีความต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร ผู้ใช้บริการรายเดียวกัน อาจต้องการบริการที่แตกต่างกันไป จึงไม่มีสูตรสำเร็จในการให้บริการ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งบ่อยครั้งเป็นการบริการที่ไม่ได้คาดล่วงหน้ามาก่อน หรือปัจจุบันทันด่วน

- งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การที่ผู้ใช้บริการจะมาหรือไม่มาใช้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับเหตุผลและความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย

- งานบริการ หากเปรียบเทียบกับตลาดแล้วไม่มีตัวสินค้า หรือผลผลิตให้จับต้องได้เสมอไป ทั้งๆที่ผ่านการเรียนรู้และสร้างสรรค์ สิ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความรู้สึกประทับใจ และคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นจึงเน้นเรื่องคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญ

- งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ให้บริการจึงต้องมีความพร้อม ความยินดี และความเชื่อมั่นในการบริการ

ด้วยเหตุนี้งานบริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคใหม่ จึงมุ่งเน้นการบริการในเชิงรุก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่กระจัดกระจายไปทุกหนทุกแห่งในสื่อรูปแบบต่างๆ และการพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีของโลกดิจิทัล

อย่างไรก็ตามความสำเร็จและควมมีคุณภาพไม่ได้จำกัดอยู่เพียงลักษณะการให้และการใช้บริการเท่านั้น สิ่งแวดล้อมภายนอกของงานบริการ เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม กฎหมาย มาตรฐาน ชุมชน เทคโนโลยี ภาคิความร่วมมือ สิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ปัจจัยต่างๆ ในห้องสมุด นโยบาย การจัดองค์กรงบประมาณ บุคลากร สถานที่ ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อบริการที่พึงปรารถนา ด้วยมุ่งหวังคุณภาพเช่นนี้ ณ วันนี้บุคลากรของสถาบันวิทยุบริการทุกคน จึงตระหนักดีถึงการก้าวไปสู่นโยบายการประกันคุณภาพร่วมกันค่ะ.

สวัสดิ์ค่ะ.☺