

บทวิทยุรายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ออกอากาศครั้งที่ 8 ประจำวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2548

ท่านผู้ฟังคะ จากที่สถาบันวิทยบริการได้เคยเล่าสู่กันฟังเรื่องการประกันคุณภาพมาโดยตลอด รวมทั้งกิจกรรม Focus Group ที่ผ่านมา ซึ่งผลจากความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ล้วนเป็นประโยชน์ต่อสถาบันฯ อย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ที่มาใช้ ความเห็นในด้านกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นั่งอ่าน การจัดพื้นที่ กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการ บุคลากรสถาบันฯ ส่วนข้อเสนอแนะที่เป็นการเปรียบเทียบจากการชมวิทัศน์ดีของห้องสมุดในประเทศสิงคโปร์ เช่น การจัดตั้งห้องนิทรรศการศิลป์ การบริการยืม-คืนได้ด้วยตนเอง มุมกาแฟเครื่องดื่มภายในพื้นที่ห้องสมุด ที่ผู้รับบริการเห็นว่าหากมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ควรนำไปจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการดีกว่า จากวันนั้นถึงวันนี้... ทำให้เกิดแนวคิดและความมุ่งมั่นที่จะ **ค้นหาความเป็นดาว** ของบุคลากรสถาบันฯ ซึ่งสถาบันฯ ตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่มีส่วนในการผลักดันให้มีการพัฒนางานและการประกันคุณภาพที่ดีเยี่ยม ดาวของสถาบันฯ นั้น จะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการระบบงานที่ดี เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การป้องกัน/แก้ไขเรื่องความเสี่ยง การบูรณาการระหว่างสายงาน การใช้เทคโนโลยี ICT ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและองค์กร หรือ มีวิสัยทัศน์ของการบริการเป็นเยี่ยม รู้จักการแก้ไขปัญหาที่ง่าย เอื้อประโยชน์ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับบริการ หรือ กิจกรรมสนับสนุนการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นต้น ผู้คิดว่าความเป็นดาวของสถาบันฯ จึงสมควรได้รับการยกย่อง เชิดชู เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กร ประชาคมจุฬาฯ และมหาวิทยาลัยต่อไป ดังนั้นการดำเนินงาน Focus Group และกิจกรรมร่วมค้นหาความเป็นดาว จึงเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนางานประกันคุณภาพของชาววิทยบริการอย่างแท้จริง ผลของการพัฒนาปรับปรุงและดาวอันเจิดจรัสในวันนี้จะได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบในรายการครั้งต่อไปนะคะ อย่างไรก็ตามสถาบันฯ ได้ตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ในพื้นที่บริการต่างๆ หากพบผู้ให้บริการท่านใด ที่บริการอย่างมีคุณภาพก็เสนอแนะกันมานะคะ ส่วนผู้ให้บริการที่ยังเป็นจุดอ่อนอยู่ จะได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขให้เป็นจุดแข็งต่อไปค่ะ.