

บทวิทยุรายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ออกอากาศครั้งที่ 19 ประจำวันที่ 15 พฤษภาคม 2548

ท่านผู้ฟังคะ ความหมายของ *Benchmarking* นั้น เป็นการวัดค่าของกระบวนการหรือผลผลิตในเชิงคุณภาพหรือประสิทธิภาพ โดยการนำผลผลิตนั้นไปเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานหรือค่าที่ใช้เป็นค่าอ้างอิง ก่อให้เกิดการมองเป้าหมายในรูปแบบการปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยเปรียบเทียบจากความเป็นเลิศของคู่แข่งในองค์กรประเภทเดียวกัน ดังนั้น การประยุกต์หลักการของ Benchmarking ในแวดวงธุรกิจมาใช้กับงานห้องสมุด จึงเป็นสิ่งดีดีมาก เช่น การปรับปรุง รักษา พัฒนา คุณภาพองค์กร กระตุ้นให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ มีการบูรณาการทางความคิดสร้างสรรค์มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้น เกิดศักยภาพและความเป็นผู้นำขององค์กรอย่างชัดเจน ใช้หลักการในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร เรียนรู้การทำงานขององค์กรอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีภารกิจด้านงานบริการ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบและแข่งขันได้ง่าย ทั้งในด้านวิสัยทัศน์ งานวิชาการ ภาพลักษณ์ และบุคลากร ดังนั้น โครงการการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ จึงให้ความสนใจในการเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในเรื่องความเป็นเลิศขององค์กร และได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ Benchmarking และ Best Practices สำหรับการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปแล้ว เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม ศกนี้ และคาดหวังว่าบุคลากรระดับวิชาชีพที่เข้าอบรมในครั้งนี้ จะสามารถวิเคราะห์ เทียบเคียงผลการดำเนินงานให้ทัดเทียม หรือเหนือกว่าห้องสมุดอื่นที่เรานำมาเป็นต้นแบบ และเข้าใจว่าวิธีการเหล่านี้ไม่ใช่การเลียนแบบวิธีของคนอื่น แต่เป็นการค้นคว้าหาวิธีที่ดีอีกวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กรของเราเองค่ะ.