การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

"สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" หรืออีกชื่อหนึ่งที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า "หอสมุดกลาง"เป็นสถานที่ที่เก็บรวบรวมความรู้จากทรัพยากรสารนิเทศต่าง ๆ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ไว้เป็นจำนวนมาก อาทิหนังสือ วารสาร ไมโครฟิล์ม เป็นต้น นอกจากนี้หอสมุดกลางยังเป็นสถานที่ที่นิสิตนิยมมาอ่านหนังสือโดยเฉพาะช่วงก่อนสอบ ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นนิสิตคนหนึ่งและมีโอกาสมาใช้บริการของหอสมุดกลางอยู่เสมอ จึงขอแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลางเพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพต่อไป อย่างไรก็ตามเนื่องจากประเด็นที่จะนำมาแสดงความคิดเห็นค่อนข้างกว้าง ดังนั้นข้าพเจ้าจึงขอจำกัดการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้าไว้เพียง 2 ประเด็น ดังนี้

1. เกี่ยวกับบริการและบุคลากร

ในที่นี้จะแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ บริการพื้นฐาน[1] และบริการเฉพาะ[2]

ภาพรวมของการให้บริการพื้นฐานยังอยู่ในเกณฑ์ดี ยกตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยืม-คืน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบของการยืม-คืนทุกครั้ง เมื่อข้าพเจ้ายืมหนังสือเกินเวลา เจ้าหน้าที่ก็คิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดทุกครั้งอย่างไม่มีข้อผิดพลาด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังแนะนำบริการเพิ่มเติมให้กับข้าพเจ้า เช่นการจองหนังสือเล่มที่ต้องการ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าบริการยืม-คืนด้วยตนเองเป็นบริการที่ไม่ได้รับความนิยมจากผู้รับบริการเท่าที่ควร เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในบริเวณใกล้เคียงกัน ดังนั้นข้าพเจ้าจึงขอเสนอแนะให้นำเครื่องดังกล่าวไปให้บริการที่ชั้นอื่นแทน เพราะอาจช่วยลดจำนวนคนที่มาต่อแถวรับบริการยืม-คืนในบางช่วงเวลาได้ นอกจากนี้จะเห็นว่าทุก ๆชั้นจะมีเจ้าหน้าที่ที่ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เจ้าหน้าที่เหล่านี้ทำให้การค้นหาหนังสือของข้าพเจ้าเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว เช่นครั้งหนึ่งข้าพเจ้าหาหนังสือที่อยู่ในหมวด 700 ข้าพเจ้าจึงได้ขึ้นไปที่ชั้น 5 และค้นหาจนเจอชั้นวางหนังสือที่มีเลขเรียกหนังสือตามที่ข้าพเจ้าต้องการ แต่กลับไม่มีหนังสือเล่มนั้นวางอยู่ เมื่อข้าพเจ้าไปถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ได้ให้คำแนะนำแก่ข้าพเจ้าจนข้าพเจ้าพบหนังสือเล่มที่ข้าพเจ้าต้องการ อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าบางช่วงเวลาจะไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ ทำให้ข้าพเจ้าต้องเดินหาเจ้าหน้าที่คนอื่นในชั้นนั้นหรือชั้นอื่นเพื่อที่จะถามแทน

ภาพรวมของการให้บริการเฉพาะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยกตัวอย่างเช่น มีการบริการฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ตามชั้นต่าง ๆ โดยเฉพาะในชั้น 2 และชั้น 6 ซึ่งมีฐานข้อมูลหลากหลายที่นิสิตส่วนใหญ่รวมทั้งข้าพเจ้ามักจะไม่ทราบว่ามีฐานข้อมูลอะไรบ้าง นอกจากนี้เมื่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ช่วยแนะนำวิธีค้นหา ทำให้นิสิตสูญเสียการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลที่มีอยู่ นอกจากนี้บริการสอนการใช้ห้องสมุดก็เป็นอีกบริการหนึ่งที่ไม่ได้รับความนิยมจากนิสิตเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ จะเห็นว่าการประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวจะมีเพียงแค่ป้ายประกาศติดไว้หน้าห้องสมุดคณะต่าง ๆ และภายในส่วนต่าง ๆ ของหอกลางเท่านั้น ดังนั้นข้าพเจ้าจึงขอเสนอแนะให้นำป้ายประกาศไปติดตามจุดที่นิสิตสามารถสังเกตได้ง่าย เช่น โรงอาหาร ศูนย์หนังสือทั้ง 2 สาขา เป็นต้น

2. เกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศ

ทรัพยากรสารนิเทศ เช่น หนังสือ ได้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นอย่างดี มีการซ่อมแซมเมื่อหนังสือชำรุด แต่บางครั้งการซ่อมแซมยังไม่ดีพอ จึงทำให้จำนวนหน้าของหนังสือลดลงเมื่อนำหนังสือไปเข้าเล่มปกแข็ง ยกตัวอย่างเช่นหนังสือประวัติภาพยนตร์ไทย ของโดม สุขวงศ์ มีจำนวนหน้าขาดหายไปถึงเกือบ 20 หน้า ข้าพเจ้าจึงขอเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่แก้ไขโดยการถ่ายสำเนาหน้าที่หายไป จากหนังสือชื่อเรื่องเดียวกันแต่คนละเล่มจนครบจำนวน แล้วนำไปเข้าเล่มใหม่อีกครั้งหนึ่ง และเพิ่มความระมัดระวังในการซ่อมแซมหนังสือครั้งต่อไปให้มากขึ้น นอกจากนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ตามชั้นหนังสือในหอสมุดกลางจะมีหนังสือเก่าเก็บไว้ หนังสือเหล่านี้มักมีคนยืมน้อย ดังนั้นข้าพเจ้าจึงขอเสนอให้ตั้งชั้นหนังสือแยกต่างหากเพื่อเก็บหนังสือเหล่านี้ ที่ทำเช่นนี้เพราะจะทำให้ชั้นหนังสือดูน่ามอง น่าหยิบอ่านมากขึ้น นอกจากหนังสือ ยังมีทรัพยากรสารนิเทศอื่น ๆ อีก เช่น เทปบันทึกภาพและเสียง แผ่นซีดี ซีดีรอม เป็นต้น ทรัพยากรสารนิเทศเหล่านี้เจ้าหน้าที่ได้รวบรวมรายชื่อไว้ในแฟ้มข้อมูล ทำให้นิสิตสามารถค้นหาได้ง่าย อย่างไรก็ตามข้าพเจ้าขอเสนอแนะให้มีการจัดหาวัสดุใหม่ ๆ เข้ามาเป็นระยะโดยมีการกำหนดช่วงเวลาที่แน่นอนและอาจให้เจ้าหน้าที่เสนอรายชื่อวัสดุที่คาดว่าจะมีการจัดซื้อเข้ามาและให้ผู้รับบริการร่วมแสดงความเห็น เช่น โปรดเลือกภาพยนตร์ที่ท่านชอบมากที่สุด 3 อันดับแรกจากภาพยนตร์ทั้งหมด หรืออาจประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเสนอรายชื่อเองก็ได้ แล้วเจ้าหน้าที่จะเลือกวัสดุที่มีผู้เสนอมากที่สุดแทน

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าได้กล่าวมาทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับบริการและบุคลากรหรือประเด็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศคงจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของสถาบันวิทยบริการในด้านใดด้านหนึ่งบ้าง เพื่อที่จะทำให้สถาบันแห่งนี้เป็นสถาบันที่ตอบสนองการเรียนรู้ของนิสิต อาจารย์และผู้รับบริการท่านอื่นอย่างแท้จริง สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและการค้นคว้าต่าง ๆ ตลอดไป

---

[1]บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ และบริการคู่มือการใช้ห้องสมุด

[2]บริการเฉพาะ เช่น บริการฐานข้อมูล บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการความรู้แก่ชุมชน บริการตรรชนีวารสารและสาระสังเขป เป็นต้น