

การประกวดข้อเขียนเชิงสร้างสรรค์ เพื่อคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ความคิดเห็นต่อสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่คู่กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของเรามานาน มีหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนซึ่งประชาคมจุฬาฯ ทุกคนต่างก็เห็นคุณค่าของสถาบันฯ และมาใช้บริการกันอย่างสม่ำเสมอ จึงน่าดีใจเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันวิทยบริการซึ่งมีผู้ใช้ล้นหลามเปิดรับความคิดเห็นจากผู้ใช้เพื่อปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นไป

ดิฉันในฐานะนิสิตจุฬาฯ มีโอกาสมาใช้บริการสถาบันวิทยบริการบ่อยครั้งและได้ทราบความเข้าใจผิดเรื่องหนึ่งของนิสิตจุฬาฯ ที่มีมาช้านาน คือ นิสิตส่วนใหญ่เข้าใจว่าหอกกลางเป็นชื่อเล่นของสถาบันวิทยบริการ นิสิตหลาย ๆ คนไม่ทราบว่าสถาบันวิทยบริการนั้นเกิดจากการรวมตัวของหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนวัสดุ TIC เป็นต้น และหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานหนึ่งที่รวมอยู่ในสถาบันวิทยบริการ ไม่ใช่ชื่อเล่นของสถาบันฯ แม้เรื่องนี้จะไม่ใช่เรื่องใหญ่อะไรแต่ดิฉันก็อยากให้ทางสถาบันฯ ทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประวัติของสถาบันฯ เพื่อให้นิสิตไม่เกิดความเข้าใจผิดเช่นนี้ต่อไป

ด้าน Website ปัจจุบันของสถาบันวิทยบริการ www.car.chula.ac.th ปัจจุบันได้เพิ่มหน้า Intro เข้าไปเพื่อเป็นการเกิดพระเกียรติดต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ดิฉันเข้าใจว่าเป็นไปเพื่อแสดงความจงรักภักดีและสวยงาม แต่การที่เพิ่มหน้า Intro เข้ามาเช่นนี้ทำให้นิสิตที่ใช้อินเทอร์เน็ต account ของจุฬาฯ ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วค่อนข้างต่ำประสบปัญหาการเปิดเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการจากที่บ้านเพราะหน้า Intro เป็น Flash ทำให้เปิดได้ช้ามากและเมื่อเข้ามาในเว็บไซต์หน้าหลักของสถาบันวิทยบริการก็จะพบว่าเว็บไซต์ของสถาบันได้เปลี่ยน Interface ไปจากที่หลายคนคุ้นเคยกันดีซึ่ง Interface ใหม่นี้ใช้งานค่อนข้างยากและไม่สวยงามเท่าที่ควร กล่าวคือ เมื่อเปิดเข้ามาก็จะพบตัวหนังสือละลานตาอัดกันอยู่เต็มหน้าเว็บเพจ ทางเลือกต่างๆ ในการสืบค้นนำไปเก็บซ่อนไว้อย่างมิดชิด ทำให้เห็นแล้วอึดอัด ไม่สวยงามและใช้งานยาก อยากจะให้กลับไปใช้ Interface แบบเก่าค่ะ

นอกจากนี้อยากให้สถาบันวิทยบริการทำประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมให้กับ Cu Reference Database และอยากให้เป็นหนึ่งในนโยบายประชาสัมพันธ์ที่ต้องทำอย่างเข้มข้นเพราะจากการที่ดิฉันได้ทำ

รายงานกับเพื่อนนิสิตทั้งในและต่างคณะ พบว่านิสิตเกือบทุกคนไม่ทราบว่าคุณสมบัติของ Cu-Ref เป็นหนึ่งในบริการที่สถาบันวิทยบริการให้บริการ ไม่ทราบว่าจะใช้อย่างไรและไม่ทราบว่าจะสามารถหาสารสนเทศต่าง ๆ เช่น Abstract หรือ Fulltext ได้จากฐานข้อมูลของสถาบันวิทยบริการหรือไม่ การทำรายงานของนิสิตระดับปริญญาตรีจึงใช้ Google ในการช่วยค้นอย่างสมบูรณ์แบบ ไม่ได้แต่ต้องฐานข้อมูล Cu-Ref เลยแม้แต่น้อย ดิฉันไม่แน่ใจว่าฐานข้อมูล Cu-Ref มุ่งให้บริการเฉพาะนิสิตปริญญาโท/เอก หรือ อาจารย์หรือไม่ แต่หากประชาสัมพันธ์ให้นิสิตปริญญาตรีร่วมใช้ด้วยก็น่าจะเป็นการดี เป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ให้คุ้มค่างบประมาณที่ใช้ไปในการบอกรับฐานข้อมูล Cu-Ref

ด้านกายภาพของสถาบันวิทยบริการ ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันฯ รวมถึงผู้ใช้บริการทุกคนคงจะทราบกันดีว่าสถาบันวิทยบริการมีกลิ่นเฉพาะตัวอันเกิดจากเชื้อรา ดิฉันทราบว่าไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพแต่ไม่ทราบว่าหากติดเครื่องฟอกอากาศจะช่วยได้หรือไม่ หรือหากใช้น้ำหอมปรับอากาศ (Air Refresher) จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีขึ้นได้หรือไม่ จึงอยากขอเสนอให้พิจารณา

เรื่องที่นั่งไม่พอช่วงสอบที่สถาบันฯ ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง อยากขอเสนอให้จัดเก้าอี้เสริมบริการตามชั้นต่าง ๆ ดิฉันทราบว่าสถาบันวิทยบริการเคยให้บริการเก้าอี้เสริมที่บริเวณโถงหน้าลิฟต์ชั้น 1 แล้วดูว่าในครั้งนี้นิฉันขอเสนอว่าให้ให้บริการเก้าอี้เสริมเฉพาะชั้น 2 – 6 ไป ไม่ให้บริการที่ชั้น 1 เพื่อไม่ให้ดูวุ่นวายและเก้าอี้เสริมจะไม่มาตั้งไว้แต่จะให้นิสิตไปขอรับที่เคาน์เตอร์บรรณารักษ์ประจำชั้นพร้อมแลกบัตรนิสิตไว้ เมื่อใช้บริการเสร็จแล้วให้นิสิตนำเก้าอี้แลกบัตรนิสิตคืน วิธีนี้น่าจะใช้ได้ ป้องกันเก้าอี้หาย ป้องกันการทำลายทรัพย์สินและน่าจะช่วยให้ดูเรียบร้อยได้ในระดับหนึ่ง ส่วนโต๊ะเสริมนั้นคิดว่าไม่น่ามีปัญหาเพราะนิสิตมักมาดูหนังสือกันเป็นกลุ่มจึงใช้โต๊ะร่วมกัน แต่ก็อาจให้บริการโต๊ะเสริมด้วยก็ได้โดยใช้เป็นโต๊ะเล็กแบบโต๊ะปิกนิกพับได้สัก 5 ตัวต่อชั้นเพื่อไม่ให้ดูแน่นเกินไป

อนึ่ง ในช่วงสอบนิสิตต่างก็ไม่มีใจจะชมนิทรรศการ หากเป็นไปได้จึงอยากให้สถาบันฯ ยืมพื้นที่ของหอศิลป์ชั่วคราวในช่วงสอบตั้งโต๊ะอ่านเพิ่มให้นิสิตทั้งในห้องนิทรรศการและโถงหน้าลิฟต์

นอกจากนี้เรื่องปัญหาเล็กน้อยที่พบบ่อย ได้แก่ ไฟในห้องอ่านกะพริบโดยเฉพาะชั้น 2 กับชั้น 4 จะพบบ่อยเป็นพิเศษ และห้องน้ำช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากจะไม่สะอาดและขยะล้นเสมอ ๆ

สำหรับศูนย์โสตทัศนศึกษาส่วนน้อยอยากเสนอแนะให้บำรุงรักษาสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ให้มากขึ้นเพราะบ่อยครั้งที่ไปใช้บริการมักพบว่าแผ่นซีดีเสียหรือหาย วิดีโอเสีย เป็นต้น

สิ่งที่สถาบันวิทยบริการปรับปรุงได้ดีแล้วและอยากให้เป็นอย่างนี้ต่อไป คือ การเปลี่ยนชั้นอ่านจากชั้นไม้ทึบแสงเป็นชั้นที่ไม่ดูมืดแสงเช่นเดิม ทำให้หอสมุดดูสว่างขึ้น ไม่ดูอึมครึมเช่นเดิม

ขอขอบคุณที่สถาบันวิทยบริการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพร้อมจะปรับปรุงเพื่อบริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอให้สมกับที่คุณภาพการดำเนินงานและการบริการคือผลผลิตที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด