

สื่อสัมพันธ์ สำนักหอสมุด ถึงผู้ใช้บริการ

เดือนเมษายน 2549

เรียน ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกท่าน

ขอขอบคุณสำหรับข้อความการแสดงความคิดเห็น ข้อติติงและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีมาให้ทางสำนักหอสมุดผ่านทางตู้รับความคิดเห็น ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ฯลฯ สำนักหอสมุดใคร่ขอตอบแต่ละประเด็น ดังนี้

เรื่องที่ 1 ไม่ทราบว่าหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวันหายไปไหนครับ ?

นิติต 47642841

7 มีนาคม 2549

คำตอบ สำนักหอสมุดได้ประสานกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ติดต่อกับทางบริษัทจัดส่งหนังสือพิมพ์ตามปกติแล้ว และได้กำชับให้บริษัทแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดส่งล่าช้า สำนักหอสมุดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

เรื่องที่ 2 14 มีนาคม 2549

ดิฉันมีความเห็นว่าหอสมุดกลางให้บริการ แก่ผู้ใช้ได้ดีมากค่ะแต่ที่ดิฉันคิดว่าเป็นปัญหาคือ ตัวผู้ให้บริการเอง เปิดมือถือและรบกวนผู้ที่ตั้งใจมาทำงานจริง ๆ และนอกจากนี้ยังมีการพูดคุยกันเสียงดังแม้ว่าจะมีประกาศติดแล้ว ดิฉันอยากให้มีกฎระเบียบอื่นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรักษาความ เงียบในห้องสมุดคะ (ศิษย์เก่า KU.50)

คำตอบ ขอขอบคุณสำหรับคำชมที่มีมาให้ ในเรื่องของเสียงดังจากการพูดคุยและการใช้โทรศัพท์มือถือ นั้น สำนักหอสมุดพยายามตกแต่งเดือนเสมอและติดป้ายประกาศสัมพันธ์ตามโต๊ะต่าง ๆ แล้ว สาเหตุหนึ่งอาจเนื่องมาจากพื้นที่นั่งอ่านหนังสือของสำนักฯ จะเป็นพื้นที่เปิดโล่งทั้ง 3 ชั้น ทำให้ได้ยินเสียงต่าง ๆ ได้ชัดเจน กอปรกับมีผู้ให้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน อาจทำให้เกิดเสียงดังรบกวน สำนักฯ ต้องขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการทุกท่าน ณ โอกาสนี้อีกครั้ง ในการให้บริการร่วมกันอย่างเรียบร้อยและมีความสุข โดยไม่ส่งเสียงดังพูดคุยรบกวนผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม ในอนาคตอันใกล้นี้ (ประมาณเดือนพฤษภาคม)สำนักหอสมุดจะมีพื้นที่ที่ให้บริการเพิ่มขึ้นภายในอาคารใหม่ และมีการจัดบริเวณพื้นเป็นสัดส่วนมากขึ้น เช่น ในบริเวณชั้น 3 ของอาคารใหม่ จะมีห้องศึกษาเดี่ยวเพิ่มมากขึ้นที่ผู้ให้บริการที่ต้องการอ่านหรือต้องการสมาธิในการทำงานสามารถขอใช้บริการได้ และมีห้องศึกษากลุ่ม ที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการในการปรึกษาหารือกันในการทำงาน และทำการบ้านได้โดยมีห้องเฉพาะสามารถพูดคุยโดยไม่รบกวนผู้ให้บริการท่านอื่น ๆ

เรื่องที่ 3 เนื่องจากในห้องสมุดมี Note Book หายบ่อยครั้ง ทางห้องสมุดควรติดกล้องวงจรปิดค่ะ

คำตอบ สำนักหอสมุดได้ดำเนินการจัดซื้อระบบโทรทัศน์วงจรปิดสำหรับทั้ง 2 อาคารเรียบร้อยแล้วค่ะ คาดว่าสามารถดำเนินการติดตั้งได้ในเร็ววันนี้ค่ะ อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดใคร่ขอให้ผู้ให้บริการโปรดระมัดระวังดูแลทรัพย์สินของตนเองอีกทางหนึ่ง

โดยขอให้ฝากสิ่งของและกระเป๋าไว้ในล็อกเกอร์ หากท่านนำทรัพย์สินมีค่าเข้ามาใน
สำนักหอสมุดเช่น กระเป๋าเงิน โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก และสิ่งของมีค่าอื่นๆ ฯลฯ
โปรดเก็บทรัพย์สินของท่านไว้กับตัวตลอดเวลา อย่าวางทิ้งไว้ห่างตัว หรือวางไว้
ขณะนอนหลับ แม้คิดว่าเป็นระยะเวลาสั้น ๆ หรือไม่ไกลจากสายตา เพราะอาจสูญ
หายได้ เพราะทางสำนักหอสมุดไม่ทราบว่า เมื่อมีผู้หยิบไปจะเป็นเจ้าของหรือไม่
เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ฉะนั้น ห้ามวางสิ่งของไว้ห่างจากตนเองค่ะ และ
เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น สำนักหอสมุดได้จัดซื้อ**สายล็อกเครื่อง**
คอมพิวเตอร์ Notebook เพื่อมาให้ผู้ใช้บริการยืมใช้ภายในสำนักแล้ว สามารถติดต่อ
ขอยืมได้ที่บริเวณเคาเตอร์บริการยืม-คืน ที่เดียวกับที่ยืมการ์ดไร้สาย

สำนักฯ มิได้นิ่งนอนใจในการรักษาความปลอดภัย ได้พยายามดำเนินการใน
หลาย ๆ วิธี แต่เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ใช้บริการเข้ามาในสำนักหอสมุดค่อนข้างมาก
และหมุนเวียนเข้าออกจำนวนมาก ประกอบด้วยนิสิต บุคลากรและบุคคลภายนอก ใน
บางครั้งหากผู้ใช้บริการลืมหรือวางทิ้งไว้โดยไปเข้าห้องน้ำหรือค้นคว้าข้อมูลหรือวางไว้
ขณะหลับ โอกาสที่จะสูญหายมีมาก เพราะมีบุคคลหลายประเภทมาใช้บริการ

ดังนั้น สำนักฯ จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่งในการ
ระมัดระวังเก็บรักษาทรัพย์สิน พยายามไม่เปิดโอกาสให้มีจฉาชีพที่ปลอมตัวเข้า
มาทำการลักขโมยได้ และหากพบปัญหาหรือบุคคลต้องสงสัย ขอให้แจ้ง
เจ้าหน้าที่สำนักฯ ที่ติดบัตรประจำตัวตามเคาน์เตอร์บริการทันที เพื่อร่วมกัน
ช่วยกัน ในการสร้างความปลอดภัยให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักฯ พยายามจะหา
วิธีการในการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ และปราบปราม ในกรณีเรื่องรักษาความปลอดภัย
ผู้ใช้บริการให้มากที่สุดต่อไปค่ะ

เรื่องที่ 4 เรียนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มก. ข้าพเจ้ามีเรื่องที่จะแสดงความคิดเห็นและร้องเรียน เนื่องจากได้เจอปัญหา เหล่านี้ทุกครั้งเมื่อเข้ามาอ่านหนังสือที่หอสมุด

1. เรื่องการฝากกระเป๋า โดยทุกครั้งที่มาอ่านหนังสือถ้าเป็นการเป่าเป่าหรือกระเป๋าสะพายข้างเจ้าหน้าที่จะไม่อนุญาตให้นำเข้า จะต้องฝากกระเป๋าก่อน โดยให้เหตุผลกันนิสิต ว่ากลัวนำของเข้ามารับประทาน และมี note book หายบ่อย ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าไม่ใช่เหตุผลที่ดีเพราะในขณะเดียวกันทางหอสมุดอนุญาตให้นำ shopping bag เข้ามาได้ ซึ่งสามารถแอบนำของเข้ามารับประทานหรือขโมยของได้เช่นกัน ซึ่งนิสิตและบุคคล ภายนอกที่จะเข้ามาอ่านหนังสือหรือทำงานส่วนมากจะต้องฝากเป่ามากันทุกคนและมีสิ่งของจำนวนหนึ่งที่ต้องนำเข้ามาด้วย เช่น เครื่องเขียน เครื่องคิดเลข งาน เอกสารสำคัญ ซึ่งเป็นอุปสรรคหากผู้ที่เข้าหอสมุดต้องไปเข้าห้องน้ำ หาหนังสืออีกบริเวณหนึ่ง ข้าพเจ้ามีความเห็นว่าสิ่งที่ทางหอสมุดปฏิบัติไม่ใช่การแก้ปัญหาที่ถูกต้อง ใสเรื่องการขโมยของทางหอสมุดน่าจะมีการติดกล้องวงจรปิดไว้ตามมุมและที่สำคัญที่สุด บุคคลที่นำของมีค่าเข้ามาในหอสมุด ควรจะรักษาสมบัติของตนเอง

2. เรื่องของรองเท้าแตะ ข้าพเจ้าทราบดีว่าการใส่รองเท้าแตะในสถานที่ราชการเป็นสิ่งไม่สุภาพและข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการที่หอสมุดเคร่งครัดในเรื่องการแต่งกายของบุคคลที่เข้าใช้บริการ แต่ในบางกรณีบุคคลที่เข้าใช้หอสมุดแต่งกายสุภาพ สวมเสื้อโปโล กางเกงขายาว เพียงแต่สวมรองเท้าแตะทางเจ้าหน้าที่หอสมุดไม่อนุญาต ซึ่งข้าพเจ้าไม่เห็นด้วย เมื่อข้าพเจ้าถามเจ้าหน้าที่ ๆ บอกข้าพเจ้าว่าในตอนช่วงเช้าได้อนุญาตให้คนที่ใส่รองเท้าแตะเข้าไปเยอะแล้ว ถ้าให้เข้าอีกช่วงบ่ายจะมีปัญหา ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ ถ้าเจ้าหน้าที่จะอนุญาตก็อนุญาตไปเลยถ้าจะไม่อนุญาตก็ต้องไม่อนุญาตทั้งหมด และในความคิดของข้าพเจ้าคิดว่าถ้าผู้ใช้บริการ แต่งกายเรียบร้อยอยู่แล้ว เพียงแต่ใส่รองเท้าแตะก็ควร อนุญาตให้เข้า เพราะโดยส่วนมากคนไทยก็นิยมใส่รองเท้าแตะ (จากผู้ใช้หอสมุด)

คำตอบ

1. เรื่องการฝากกระเป๋า

การที่สำนักหอสมุดให้ผู้ให้บริการทุกท่านฝากกระเป๋าใบใหญ่และทรัพย์สินที่ไม่จำเป็นนำเข้าไปและห้ามเข้านั้น เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และสำนักหอสมุดต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ หลังจากการที่ห้ามนำกระเป๋าใบใหญ่เข้าห้องสมุดโดยเคร่งครัด ทำให้สถิติการแจ้งของหายน้อยลง อย่างไรก็ตาม ขอให้ผู้ใช้บริการทุกท่านนำสิ่งของมีค่าเข้าห้องสมุด โปรดระมัดระวังรักษาทรัพย์สินของท่าน ห้ามทิ้งไว้ห่างจากตนเองโดยเด็ดขาด เนื่องจากสำนักหอสมุดไม่อาจทราบได้ว่าผู้หยิบไปเป็นเจ้าของหรือไม่

2. เรื่องของรองเท้าแตะ

กฎของการห้ามใส่รองเท้าแตะนั้น สืบเนื่องมาจากกฎระเบียบของการแต่งกายของมหาวิทยาลัยและกฎระเบียบของการเข้าใช้ห้องสมุด คือ อนุญาตเฉพาะผู้ที่แต่งกายสุภาพ (เสื้อสายเดี่ยว เสื้อกล้าม กางเกงขาสั้น รองเท้าแตะไม่อนุญาต) แต่ทั้งนี้ขึ้นกับดุลพินิจและการอนุโลมของเจ้าหน้าที่ เช่น บุคคลภายนอกที่เดินทางไกลมาจากต่างจังหวัดและสวมรองเท้าแตะเข้ามา ในกรณีนี้ สำนักฯ อนุโลมให้ค่ะ

สาเหตุที่ต้องมีกฎแบบนี้เนื่องจาก สำนักหอสมุด ตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นสถานศึกษา และภายใต้กฎการแต่งกายของสถานศึกษาแห่งนี้ คือ นิสิตต้องสวมชุดนิสิต ในวันที่มาเรียน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เช่นเดียวกัน คืออยู่กับดุลพินิจของอาจารย์ผู้สอนและจิตสำนึกของนิสิตในเรื่องการแต่งกาย โดยพิจารณาว่าแบบไหนสุภาพและแบบไหนไม่สุภาพ

ปัจจุบัน แพ้ชั้นการแต่งกายหลากหลาย รองเท้าที่ผลิตออกมาต่างมีรูปแบบต่างๆ กัน ดังนั้น รองเท้าเปิดส้น รองเท้าลำลอง สำนักหอสมุดได้พิจารณาอนุโลมอนุญาตให้เข้าใช้บริการได้มากขึ้น

สำนักหอสมุด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ ต่อกฎระเบียบที่บางครั้งไม่อำนวยความสะดวกแก่ท่าน แต่ถ้าหากไม่มีกฎข้อนี้แล้ว จะไม่มีความเป็นระเบียบเรื่องการแต่งกายในสถานศึกษาเลย ซึ่งการแต่งกายสุภาพเป็นสิ่งที่นิสิตต้องปฏิบัติอยู่แล้ว **อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ สำนักหอสมุดกำลังดำเนินการพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบให้มีความเหมาะสมมากขึ้น**

ในกรณีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทำให้เข้าใจว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ นั้น ขอโปรดแจ้งรายละเอียดให้ทางสำนักฯ ทราบ เพื่อทางสำนักฯ จะได้แก้ไขได้ถูกต้องตรงจุดและให้ความเป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดในหลายจุดและจุดทางเข้าในแต่ละวันจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสลับเปลี่ยนหลายคน หากเป็นไปได้ โปรดให้ข้อมูลโดยระบุชื่อ วัน เวลา และเหตุการณ์หรือข้อขัดข้อง และถ้าผู้ใช้บริการแจ้งชื่อและที่ติดต่อให้ผู้บริหารสำนักฯ ทราบก็จะสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อและแก้ไขข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ขอขอบคุณค่ะ

ขอขอบพระคุณสำหรับทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**อย่างจริงใจ สุภาพ และสร้างสรรค์** หากท่านผู้ใช้บริการมีความคิดดี ๆ และการบริการที่เหมาะสมที่ประสงค์จะเสนอแนะ ขอโปรดแจ้งให้สำนักหอสมุดทราบต่อไปด้วย

♥**ขอบพระคุณค่ะ**♥

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์