

ห้องสมุด 24 ชั่วโมง *

7/11 Library

นางสาวจันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว และ นางสาวสมปอง มิสิตตะ
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุด กลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทดลองเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบปลายภาค 1 เดือน เป็นครั้งแรกระหว่างวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2545 และได้เปิดบริการเช่นนี้ติดต่อกันมาจนถึงปัจจุบัน บทความนี้ได้เสนอแนวคิด ประสบการณ์ในการเตรียมตัวก่อนการเปิด พัฒนาการ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ

ห้องสมุด 24 ชั่วโมง / บริการเชิงรุก / หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ABSTRACT

Sanamchandra Palace Library, The Central Library, Silpakorn University has been holding the service called 24 hours Library during semester exam, at the period of month since 19 August 2003. This paper is written to present the idea and experience in services before opening, improving of suggestion of staffs and opinions of patrons for this service.

KEYWORDS

24 hours library / proactive service / Sanamchandra Palace Library, the Central Library, Silpakorn University

แนวคิด

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้เปิดให้บริการจนถึง 4 ทุ่มตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2522 ถือว่าเป็นห้องสมุดที่มีระยะเวลาการให้บริการมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารในยุคเก่ามองเห็นว่านักศึกษาในวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่างอยู่หอพักในมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น ดังนั้นหากระยะเวลาของการเปิดบริการมาก ก็จะทำให้ศึกษามีที่พึ่งและมีแหล่งที่ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และนโยบายดังกล่าวก็ยังใช้ได้จนถึงปัจจุบัน

ต่อมาแนวคิดเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงได้เกิดขึ้น จากการพูดคุยกันในกลุ่มเล็ก ๆ เมื่อนำการบริการของห้องสมุดไปเทียบเคียงกับร้านสะดวกซื้อ รวมทั้งการได้รับรู้รับทราบถึงการใช้ชีวิตของ

* ได้รับรางวัลดีเด่น

นักศึกษาภายในวิทยาเขตฯ ในช่วงก่อนสอบที่ต้องหาสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ เช่น โรงอาหาร มุมติ๊ก และด้านข้างอาคารหอสมุดฯ ผู้บริหารในขณะนั้น (นางกาญจนา สุคนธมณี – หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ์ - ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง) จึงนำเรื่องมาหารือในที่ประชุมบรรณารักษ์ และให้ที่ประชุมเป็นผู้ตัดสินใจ ทั้งนี้ได้ทดลองเปิดบริการ 24 ชั่วโมงครั้งแรก ปีการศึกษา 2545 ระหว่างวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2545 จนถึง 27 กันยายน พ.ศ. 2545 และการเปิดบริการนี้ได้พัฒนาการมาเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน

การเตรียมตัวก่อนการเปิดบริการ



พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2545 เปิดเพียงชั้นเดียว ณ ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล มีที่นั่งอ่าน จำนวน 130 ที่นั่ง พร้อมห้องดูวิดีโอ ห้องมัลติมีเดีย โต๊ะสำหรับสำหรับ Notebook ที่นั่งสำหรับฟังเทปและ ซีดี อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลทั้งออนไลน์และซีดีรอม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการตลอดเวลา ดีหนึ่งของทุกวันนี้มีการฉายภาพยนตร์ โดยใช้ชื่อว่า movie@morning พบว่ามีนักศึกษาเข้าใช้บริการมาก

ปีการศึกษา 2546 ได้ย้ายไปเปิดบริการ ชั้น 1-2 ณ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าประสงค์จะใช้หนังสือในช่วงดังกล่าวด้วย แต่ได้ทดลองเปิดบริการ 2 ชั้นก่อน เพื่อดูปริมาณของผู้ใช้บริการ และพบว่ามีความเหมาะสม

ปีการศึกษา 2546 เทอม 2 ได้ขยายพื้นที่ไปถึงชั้น 3 เพื่อรอดูปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการ และกำหนดเวลาปิดชั้น 3 ไว้ที่เวลาตีสาม เนื่องจากลดเวลาการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด

ปีการศึกษา 2550 ได้ขยายพื้นที่ไปถึงชั้น 4 จัดทำสุขบัญญัติ 24 ประการ เพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎกติกา มารยาทของการอยู่ด้วยกัน และกำหนดเวลาปิดชั้น 3 ไว้ที่เวลาตีสาม เนื่องจากลดเวลาการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด

ปีการศึกษา 2551 ได้มีการเตรียมโต๊ะ เก้าอี้สำรอง รวมถึงเสื้อ เพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ และดำเนินการเช่นนี้จนถึงปัจจุบัน

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

1. ทุกเช้าหลังจากการปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมงแล้ว หัวหน้าเวรต้องเขียนรายงาน ที่รายงานสภาพการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ส่งให้หัวหน้าหอสมุดฯ
2. หอสมุดหอสมุดฯ จะตรวจสอบรายงานเวร และสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องในทันที พร้อมทั้งส่งไปรายงานเวรให้หัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อรวบรวม
3. หัวหน้าฝ่ายบริการ รวบรวมประเด็นปัญหา จัดทำเป็นข้อสรุปหรือข้อปฏิบัติแจ้งให้ทุกคนทราบ
4. ก่อนเปิดบริการทุกครั้ง หัวหน้าฝ่ายบริการจะส่งข้อสรุปฯ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จากแบบสอบถามที่สอบถามนักศึกษาจำนวน จำนวน 200 คน ซึ่งเข้าใช้บริการห้องสมุด 24 ชั่วโมง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 60 คน รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ (45 คน) คณะอักษรศาสตร์ (43 คน) คณะเภสัชศาสตร์ (28 คน) คณะศึกษาศาสตร์ (23 คน) และคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ (1 คน) และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ (128 คน) พักอยู่หอพักนอกมหาวิทยาลัย รองลงมาพักอยู่หอพักภายในมหาวิทยาลัย (72 คน) และพักอยู่บ้านตนเอง และอื่นๆ จำนวน 3 คน

เหตุผลที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ 24 ชั่วโมง เนื่องจากนักศึกษาอยู่ที่หอแล้วไม่ค่อยได้อ่านหนังสือ เพราะมีแต่ทำอย่างอื่น และอยู่ในช่วงอ่านหนังสือเตรียมสอบ เมื่อหอสมุดฯ เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทำให้เกิดบรรยากาศ และมีสมาธิอ่านหนังสือเข้าใจมากขึ้น นักศึกษาได้เห็นบรรยากาศที่คนอ่านหนังสือแล้วทำให้เกิดการตื่นตัว และได้แลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนๆ ในวิชาต่างๆ ที่เรียนมาได้ การที่หอสมุดฯ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ทำให้นักศึกษามีที่อ่านหนังสือและมีหนังสือให้ศึกษาค้นคว้าได้ตลอดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวก อากาศเย็นสบาย มีแสงสว่างเพียงพอ ยุงไม่กัด มีความปลอดภัย อีกทั้งการอยู่ที่หอพักทำให้วังวนนอน ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ ไม่มีแรงขับเคลื่อนเหมือนกับการมาอ่านหนังสือที่

หอสมุดฯ นอกจากนี้ การได้อ่านหนังสือที่ห้องสมุดตลอดทั้งวันทั้งคืน ทำให้อ่านหนังสือได้อย่างเต็มที่ต่อเนื่องโดยไม่มีอะไรมารบกวน และทำให้ผลการเรียนดีขึ้น

สิ่งที่นักศึกษาคาดว่าจะได้รับจากการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง คือ นักศึกษาคาดว่าจะได้อ่านหนังสืออย่างจริงจัง หอสมุดฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความเงียบสงบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีโต๊ะอ่านหนังสือเพียงพอกับนักศึกษา ได้อ่านหนังสือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ๆ นักศึกษาคาดว่าหอสมุดฯ จะมีอาหาร ขนม และเครื่องดื่มขายภายในหอสมุดฯ ตลอดเวลา และคาดหวังว่าหอสมุดฯ จะเปิด 24 ชั่วโมงทุกวัน ไม่ใช่เฉพาะวันจันทร์-วันศุกร์ เครื่องปรับอากาศไม่ต้องเย็นมาก แต่ไม่ควรมีกลิ่นอับ ห้องน้ำสะอาด มีบรรยากาศที่ดีในการอ่านหนังสือ และหวังว่าหอสมุดฯ จะอนุญาตให้นำเสื้อ หมอน ผ้าห่ม เข้ามาในหอสมุดฯ ได้ในช่วงที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ นักศึกษาคาดว่าจะได้รับความรู้ การอำนวยความสะดวก และสิ่งดี ๆ จากการให้บริการของบุคลากรหอสมุดฯ รวมทั้งหวังว่าจะสามารถทำข้อสอบได้คะแนนดี ๆ

สิ่งที่นักศึกษาต้องการให้หอสมุดฯ บริการในช่วง 24 ชั่วโมง คือ ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงที่อาคารหม่อมหลวงปิ่นมาลากุลเพิ่มเติมด้วย และต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน ไม่ใช่เฉพาะวันจันทร์-วันศุกร์เท่านั้น และต้องการให้มีที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้นเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา โดยเฉพาะที่นั่งอ่านเดี่ยว นักศึกษายังต้องการให้หอสมุดฯ เปิดบริการยืม-คืนหนังสือ ถ่ายเอกสาร รวมถึงเปิดเครื่องปรับอากาศ ตลอด 24 ชั่วโมง และต้องการให้หอสมุดฯ ดูแลเรื่องการส่งเสียงดังและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของนักศึกษาที่มาใช้บริการในช่วงเปิดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ นักศึกษาต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ การขายอาหารและเครื่องดื่ม ตลอด 24 ชั่วโมงภายในหอสมุดฯ มีบริเวณสำหรับผ่อนคลาย เพิ่มบริเวณสำหรับใช้คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก รวมถึงมีมุมคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ต และอนุญาตให้นำเสื้อ หมอน ผ้าห่ม และอาหารเข้ามารับประทานในหอสมุดฯ ได้

นอกจากเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น นักศึกษายังเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงว่า หอสมุดฯ ควรดูแลเรื่องการจองที่นั่งอ่าน เพราะมีผู้มาจองที่นั่งอ่านไว้แล้วไม่มานั่ง ทำให้คนที่อยากนั่งอ่านจริงๆ ไม่มีที่นั่งอ่าน และในอนาคตอยากให้หอสมุดฯ มีบริการจองโต๊ะอ่านออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาการจองโต๊ะอ่านทั้งไว้ และการเสียเวลาเดินหาโต๊ะที่ว่างอย่างไร้จุดหมาย และการที่หอสมุดฯ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงเป็นบริการที่ดีมาก ทำให้นักศึกษามีสถานที่ที่เหมาะสมในการอ่านหนังสือ และแสดงความเห็นใจและขอบคุณบุคลากรหอสมุดฯ ที่ให้บริการเป็นอย่างดี

ต่อไป

การจัดการเรื่องพื้นที่และเสียง เป็นโจทย์ข้อใหญ่ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องหาวิธีควบคุมให้ได้ ขณะที่ยังต้องให้การเรียนรู้เรื่องการอยู่ร่วมกันในที่สาธารณะแบบรู้จักสิทธิซึ่งกันและกัน รวมทั้งการดูแลบุคลากรที่ต้องมาปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ต้องขบคิดและหาทางออกให้ดีที่สุด