



คู่มือจากจัดการความรู้ เรื่อง

การบริหารจัดการบริการ

24

ชั่วโมง

หอสมุดพระ-ราชวังสนามจันทร์



คณะทำงานจัดการความรู้ หอสมุดพระ-ราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
สิงหาคม 2554

คู่มือจากการจัดการความรู้

การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

โดย:

คณะทำงานจัดการความรู้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

กันยายน 2554

คำนำ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนก่อนและระหว่างสอบปลายภาคการศึกษาามาตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา โดยที่การปฏิบัติงานแต่ละวัน หัวหน้าเวรบริการ 24 ชั่วโมงต้องรายงานผลการปฏิบัติงาน และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นต่อการให้บริการเสนอหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อทราบและพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขตลอดจนวางแผนการดำเนินงานการพัฒนางานตลอดเวลา

อย่างไรก็ตาม หัวหน้าเวรและหรือผู้ช่วยหัวหน้าเวรบริการ 24 ชั่วโมงยังพบปัญหา ทั้งที่เป็นปัญหาเดิมๆ และปัญหาใหม่ ดังนั้นการรวบรวมปัญหาและการแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ปัญหา จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งเห็นควรจัดทำองค์ความรู้ที่ได้จากการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง

ขอขอบพระคุณคุณกาญจนา สุคนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ที่จุดประกาย ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และเติมเต็มอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณบรรณารักษ์และบุคลากรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ทุกคนที่กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการ 24 ชั่วโมง

คณะทำงานจัดการความรู้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

พัชรี เวชการ

ธิดารัตน์ แซ่หยี่

23 สิงหาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญภาพประกอบ	ข
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิวงกลม	
ส่วนที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือจากการจัดการความรู้	1
พัฒนาการของการเปิด บริการ 24 ชั่วโมง	1
วัตถุประสงค์	2
วิธีดำเนินการ	2
วิธีการรวบรวมข้อมูล	5
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	5
ขอบเขต	5
ปัญหาและอุปสรรค	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการงานบริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	
อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	7
ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง	8
การปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง	9
วงจร บริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	16
พื้นที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	17
ส่วนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ	
องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง	
องค์ความรู้จากแบบสอบถามการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	21

	หน้า
ความเข้าใจของคำจำกัดความเกี่ยวกับ บริการ 24 ชั่วโมง	22
ปัญหาที่พบขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง (22.00 น. – 08.30 น.)	23
ผลสรุปองค์ความรู้จากแบบสอบถามการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง	27
องค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน	27
ระเบียบปฏิบัติใหม่ที่แก้ไข	28
ข้อสรุปอื่นๆ	30
สรุปประเด็นปัญหาขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง และแนวทางแก้ไข	31
ผลสรุปองค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน	36
สรุป	36
บรรณานุกรม	37
คณะทำงานและผู้จัดทำเอกสาร	38
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก สรุปภาระหน้าที่งานบริการ 24 ชั่วโมง	40
ภาคผนวก ข ข้อมูลดิบจากแบบสอบถามการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง	42

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	รายชื่อผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง (ภาคการศึกษาที่ 2/2554)	8
2	บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการ	14
3	บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของลูกจ้างประจำ	14
4	บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของลูกจ้างชั่วคราว	14
5	บัญชีลงเวลามาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	14

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง	10
2	หน้าที่สำหรับผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า 16.30 น. - 22.00 น. ก่อนเวลา 22.00 น (กลับหลัง 22.01 น.)	12
3	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	22
5	คำจำกัดความ “การบริการ 24 ชั่วโมง” 3 อันดับแรก	23
6	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	27
7	แสดงความหมายของบริการ 24 ชั่วโมง ตามความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง	43
8	แสดงปัญหาด้านบริการ	44
9	แสดงปัญหาด้านผู้ใช้บริการ	45
10	แสดงปัญหาด้านสถานที่	47
11	แสดงปัญหาด้านสถานที่ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)	48
12	แสดงปัญหาด้านสถานที่ ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)	49
13	แสดงปัญหาด้านสถานที่ ฝนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)	50
14	แสดงปัญหา (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอื่นๆ)	51
15	ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	52

สารบัญแผนภูมิวงกลม

แผนภูมิวงกลมที่		หน้า
1	ด้านบริการ (คน)	24
2	ด้านผู้ใช้บริการ	24
3	ด้านสถานที่	25
4	ด้านสถานที่ ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)	26
5	ด้านสถานที่ ฝนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)	26

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือจากการจัดการความรู้

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มีบทบาทหลักในการให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ แก่ประชาคมในมหาวิทยาลัยศิลปากรโดยมีวิสัยทัศน์ว่า เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้บริการเดินเข้าห้องสมุดน้อยลง เพราะสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และ ที่มีอยู่บนเว็บไซต์ต่างๆได้จากอินเทอร์เน็ต หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จึงต้องจัดบริการเชิงรุกหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ประชาคม อันได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และนักศึกษา ได้ทราบและเข้าใช้บริการสารสนเทศที่หอสมุดฯ มีให้บริการ

การเปิดบริการตลอดเวลาบริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นบริการที่มุ่งหวังให้นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีที่นั่งอ่านหนังสือช่วงก่อนสอบปลายภาคการศึกษา โดยได้ให้บริการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545 และ มีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ มาตลอดระยะเวลา 9 ปี (18 ครั้ง) การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน พบปัญหา และแก้ไขปัญหาไปตามวิจารณ์ญาณของแต่ละคน ทำให้ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา

เหตุดังกล่าว หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จึงกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง ขึ้นเพื่อจัดทำคู่มือการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง สำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ทุกคน อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตลอดจนการตัดสินใจได้ในทันทีเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ บริการ 24 ชั่วโมง ด้วย

พัฒนาการของการเปิด บริการ 24 ชั่วโมง

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ครั้งแรก เป็นการทดลองเปิดให้บริการ (ระหว่างวันที่ 19 ส.ค. - 27 ก.ย. 2545) และครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 27 ม.ค. - 28 ก.พ. 2546) ซึ่งเปิดให้บริการบริเวณ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Access Center) ชั้น 1 อาคารห่อมหหลวงปิ่น มาลากุล โดยมีผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งบรรณารักษ์ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวร 1 คน และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยหัวหน้าเวร 1 คน รวมมีผู้ปฏิบัติงาน 2 คน โดยเปิดให้บริการเฉพาะที่นั่งอ่าน

จากการให้บริการในปีแรก มีบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเข้าใช้ บริการ 24 ชั่วโมง จำนวนมาก ทำให้ที่นั่งในบริเวณศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Access Center) ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ การเปิดให้บริการใน ครั้งที่ 3 (ระหว่างวันที่ 1 ก.ย. - 3 ต.ค. 2546) จึงได้เปลี่ยนพื้นที่การ ให้บริการมาเป็น อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ บริเวณ ชั้น 1 - 3 เพราะนอกจากนักศึกษาจะมี พื้นที่อ่านหนังสือมากขึ้นแล้ว ยังสามารถหยิบหนังสืออ่านได้ด้วย ทั้งนี้ได้เพิ่มผู้รับผิดชอบตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, นักบริหารงานทั่วไป, นักวิชาการช่างศิลป์และนายช่าง มาปฏิบัติงานร่วมกับ บรรณารักษ์ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเวร จำนวน 1 คนด้วย มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ช่วย หัวหน้าเวร คนที่ 1 จำนวน 1 คน ทำหน้าที่บริเวณตรวจทางเข้า+รับฝากของ ร่วมกับผู้ช่วยหัวหน้าเวร คน ที่ 2 จำนวน 1 คน รวมผู้ปฏิบัติงาน 3 คน

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้ก็ยังเพิ่มมากขึ้น จึงได้ขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มเติมเต็มพื้นที่ ของอาคารหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ เป็นเปิดให้บริการตั้งแต่ ชั้น 1 - 4 และได้เปิดบริการเช่นนี้ ในช่วงก่อนสอบทุกปี จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นการเปิดบริการครั้งที่ 19 ภาคต้น ปีการศึกษา 2554 (ระหว่างวันที่ 5 - 29 กันยายน 2554)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำคู่มือการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง
2. เพื่อรวบรวมระเบียบและข้อปฏิบัติในการให้ บริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนาม จันท์
3. เพื่อศึกษาการให้บริการผู้ใช้ช่วงเปิด บริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
4. เพื่อรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเปิดให้ บริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนาม จันท์
5. เพื่อสรุปหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ในการปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

วิธีดำเนินการ

1. ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอสมุดฯ ให้ดำเนินการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา ขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง
2. เข้าพบหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อเสนอแนวโครงสร้างรูปแบบ การจัดทำคู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ตามแนวทางที่ได้วางรูปแบบไว้คร่าวๆ

3. ศึกษาข้อปฏิบัติที่มีอยู่เดิม พร้อมทั้งขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ บริการ 24 ชั่วโมง จากผู้เกี่ยวข้อง และพูดคุยหารือกันระหว่างผู้เรียบเรียงในประเด็นต่างๆ เพื่อหาข้อยุติจัดทำร่างแบบสอบถาม และรวบรวม ข้อมูล

4. ร่างแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง และนำเสนอต่อหัวหน้าหอสมุดฯ พิจารณา ในเรื่องเนื้อหา และประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งมีการปรับแก้เล็กน้อย

5. จัดทำแบบสอบถาม จากนั้นส่งแบบสอบถามฯ จำนวน 50 ชุด (9 ธ.ค. 2553) โดยมีบันทึก ข้อความ ลงลายมือชื่ออนุญาตจากหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อใช้แนบกับ แบบสอบถามการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง ส่งให้แต่ละฝ่ายงาน แบ่งเป็น 3 ฝ่ายและ 1 งาน ได้แก่

ฝ่ายบริการ (รวมงานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตก และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ) จำนวน 21 ชุด	
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา	จำนวน 5 ชุด
ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด	จำนวน 13 ชุด
งานธุรการ	จำนวน 11 ชุด

6. เรียบเรียงเนื้อหา ส่วนที่ 1 ตามโครงร่างที่ได้วางไว้

7. เก็บแบบสอบถามฯ คืนกลับจากผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด จำนวน 50 ชุด (16 ธันวาคม 2553)

8. รวบรวมข้อมูล แยกประเด็นปัญหา ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผล สรุปประเด็นปัญหา เพื่อนำเข้าที่ประชุมหาแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานร่วมกัน

9. เรียบเรียงเนื้อหาส่วนที่ 2 ตามโครงร่างที่ได้วางไว้

10. เชิญผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง เข้าร่วมประชุม แบ่งตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ (กรณีผู้ปฏิบัติงานท่านใดไม่สะดวกให้มอบอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นที่มาร่วมประชุมแทน ได้)

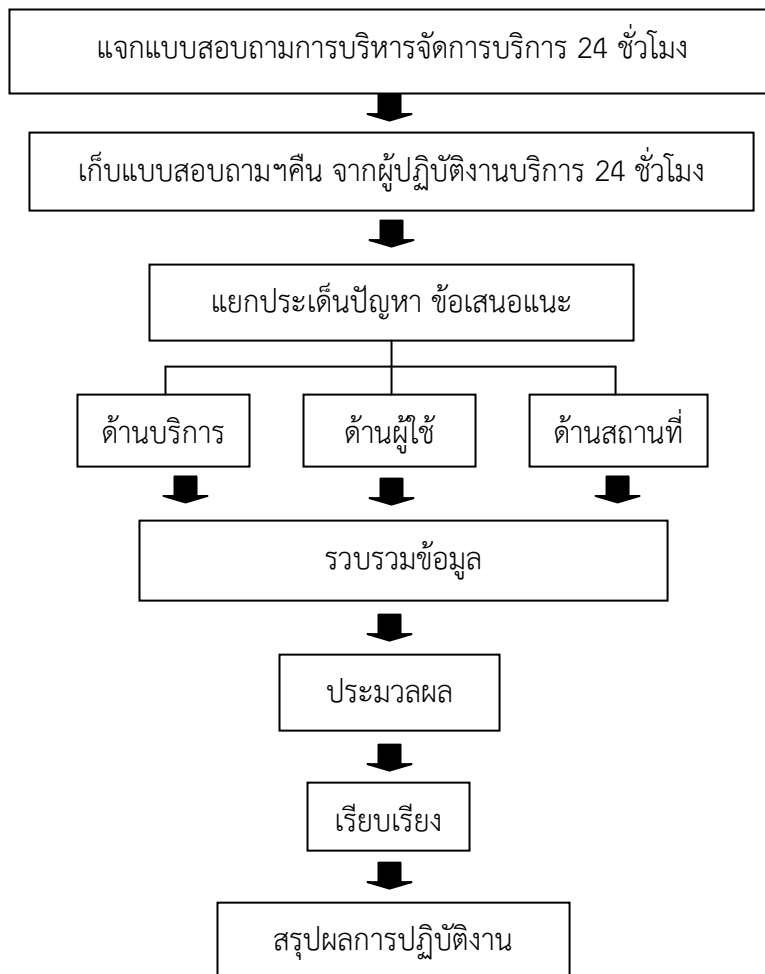
หัวหน้าเวร จำนวน 25 คน (วันพุธ ที่ 10 สิงหาคม 2554)

ผู้ช่วยหัวหน้าเวร จำนวน 25 คน (วันพฤหัสบดี ที่ 11 สิงหาคม 2554)

การนัดประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน มีขึ้นเพื่อร่วมหารือเกี่ยวกับ ปัญหา ข้อเสนอแนะ ขณะปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง ที่ได้จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้เรียบเรียงได้นำเสนอเนื้อหาเป็น Power Point เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง สามารถเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันผ่านมติที่ประชุมได้ทันที ก่อนจะนำข้อมูลส่วนที่ผ่านการเข้า ประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันมาประมวลผลอีกครั้ง และนำไปเรียบเรียงในเนื้อหาของคู่มือการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง ต่อไป

11. จัดบันทึกสรุปประเด็นเนื้อหาจากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง ผ่านที่ประชุม จากนั้นนำไปหารือกับหัวหน้าหอสมุดฯ ที่ปรึกษาคณะทำงานการจัดการความรู้ฯ เพื่อนำมาเรียบเรียงเขียนรายงาน
12. เรียบเรียงเนื้อหาส่วนที่ 3 ตามโครงสร้างที่ได้วางไว้
13. ใส่ข้อมูลรูปภาพ ช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ก่อนสอบ (ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ระหว่างวันที่ 7 ก.พ. - 3 มี.ค. 2554) โดยแทรกในเนื้อหา และทำสารบัญญัตินำหน้าประกอบ สารบัญญัตินำหน้า สารบัญญัตินำหน้าเพื่อให้เห็นภาพ บริการ 24 ชั่วโมง ได้ง่ายขึ้น
14. นำเนื้อหาส่วนที่ 1 - 3 มา เรียบเรียง รวบรวมเป็นรูปเล่ม ส่งให้ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน จากข้อมูลที่ได้ประมวลผลทั้งจากการศึกษาเอกสาร แบบสอบถามฯ และการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันผ่านที่ประชุม
15. รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้ เป็นเอกสารรูปเล่มฉบับสมบูรณ์ โดยการแปลงข้อมูลเอกสารจากโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด ให้เป็นเอกสารในรูปพีดีเอฟ(pdf) เพื่อจัดทำเป็นรูปเล่มเผยแพร่ และแปลงให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยโปรแกรมเขียนแผ่น เนโร(Nero) สำหรับบันทึกเป็นแผ่น ซีดี-รอม
16. เผยแพร่คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง ต่อสาธารณะ

วิธีการรวบรวมข้อมูล



ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การจัดทำคู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง นี้ดำเนินการระหว่างเดือน ธันวาคม 2553 – สิงหาคม 2554 และภาพประกอบดำเนินการถ่ายภาพในการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553 (ระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ - 3 มีนาคม 2554)

ขอบเขต

คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ช่วงการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ (วันจันทร์ - วันศุกร์) ระหว่างเวลา 22.00 น. – 8.30 น. (วันรุ่งขึ้น) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเดิม และสำรวจด้วยแบบสอบถามฯ ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหา นำมาจากการประชุม

แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันผ่านที่ประชุม จากผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ทุกคน ในพื้นที่บริเวณชั้น 1 – 4 อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

ปัญหาและอุปสรรค

1. การนัดประชุมผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ให้พร้อมกันทำได้ยาก เนื่องจากภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ด้านงานบริการ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องอยู่ให้บริการงานบริเวณที่รับผิดชอบประจำจุดบริการ เมื่อมีการประชุม เจ้าหน้าที่งานประจำต้องหาเจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทนในเวลาดังกล่าว การนัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ จึงจำเป็นต้องแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

2. การรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ ยังมีข้อผิดพลาดบ้าง เนื่องจากแบบสอบถามฯ เป็นลักษณะปลายเปิด ทำให้การเสนอแนะ และการแสดงออกทางความคิด สามารถกระจายได้ทั่วไปจับประเด็นได้ยาก และคำถามยังไม่ครอบคลุมการให้ บริการ 24 ชั่วโมง ทั้งหมด

3. ผู้ปฏิบัติงานไม่แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง มาเป็นแนวทาง ในการให้บริการผู้ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษา

2. ได้ระเบียบข้อปฏิบัติในการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง เป็นแบบปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อช่วยการตัดสินใจขณะอยู่ให้ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และเพื่อช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในลักษณะเดิม อีกทั้งยังจะเป็นการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแนวทางในการแก้ปัญหานั้นเกิดจากการระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานจนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี

3. มีความเข้าใจถึงเป้าหมายการให้ บริการ 24 ชั่วโมง มากขึ้น และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที โดยยึดหลักตามเกณฑ์ที่ได้ เสนอแนะเป็นแนวทางร่วมกันในการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง

4. ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้รับการพิจารณาจากผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง กล่าวได้ว่าเป็นบันทึกและรายงาน ที่เกิดขึ้นจากการร่วมแรงร่วมใจกันให้ข้อมูลที่ประเมิน จาก ผู้ปฏิบัติงานจริง ทำให้เนื้อหาที่ได้รับตรงประเด็น และสามารถนำมาปรับปรุง เพื่อแก้ไขการให้ บริการ 24 ชั่วโมง ในครั้งต่อไปได้เป็นอย่างดี

5. เป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานโดยการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการทำงานทุกวันได้เป็นอย่างดี อีกทั้งทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข

ส่วนที่ 2

การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นอาคารสูง 4 ชั้น มีขนาดพื้นที่ 5,103 ตารางเมตร เปิดใช้อาคารเมื่อ พ.ศ. 2536 แบ่งพื้นที่การให้บริการออก ดังนี้

ชั้น 1 ให้บริการยืม-คืน จอง สำรอง ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ซีดีประกอบหนังสือ ซีดีประกอบวิทยานิพนธ์ ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เคาน์เตอร์ บริการยืมหนังสือด้วยตนเองผ่านเครื่อง Self check บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน และฉบับล่วงเวลา(ฉบับเมื่อวาน) วารสารฉบับล่วงเวลาที่ได้รับบริจาค UBC บริการตรวจทางเข้าและรับฝากของ บริการเครื่องสืบค้น Web OPAC บริการร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม Wireless LAN และแบ่งพื้นที่ออกเป็น ห้องหนังสืออ้างอิง ส่วนโถงจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียนตามอศยาศัย ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ งานธุรการ ห้องหัวหน้าหอสมุดฯ สำหรับทรัพยากรที่มีให้บริการ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสือใหม่ หนังสืออ่าน

ชั้น 2 ให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม / ถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด บริการยืม / ถ่ายเอกสารระหว่างวิทยาเขต บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการเครื่องสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการแนะนำการสืบค้น บริการเครื่องสืบค้น Web OPAC บริการถ่ายเอกสาร Wireless LAN แบ่งพื้นที่ออกเป็น ห้องอ่านรวม ห้องวิทยานิพนธ์และสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ ห้องหนังสือของศาสตราจารย์ดร.เจตนา นาควัชระ ห้องศึกษาค้นคว้ารายกลุ่ม โต๊ะอ่าน สำหรับทรัพยากรที่มีให้บริการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท / เอก หนังสือด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมวด Q R S T ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ หนังสือ / เอกสารส่วนบุคคล ที่ได้รับบริจาค โดย ศาสตราจารย์ดร.เจตนา นาควัชระ

ชั้น 3 ให้บริการเครื่องสืบค้น Web OPAC Wireless LAN และแบ่งพื้นที่ออกเป็น ห้องโลกของหนู ห้องสารนิพนธ์ ห้องอ่านรวม ห้องทำงานเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรที่มีให้บริการ ได้แก่ หนังสือสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ภาษาไทย) หมวด A - Z ยกเว้นหมวด Q R S T หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน สารนิพนธ์ ผลงานวิชาการของบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชั้น 4 ให้บริการเครื่องสืบค้น Web OPAC Wireless LAN แบ่งพื้นที่ออกเป็น ห้องอ่านรวม ส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด และห้องงานซ่อมหนังสือ ทรัพยากรที่มีให้บริการ ได้แก่ หนังสือสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(ภาษาต่างประเทศ) หมวด A-Z ยกเว้นหมวด Q R S T หนังสือแบบเรียน นวนิยาย หนังสือภาษาต่างประเทศอื่นๆ ได้แก่ ภาษาเยอรมัน ฝรั่งเศส จีน ญี่ปุ่น เกาหลี

ผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง

รายชื่อผู้ปฏิบัติงานจะหมุนเวียน ตามตัวอักษร (ก- ฮ) ในแต่ละภาคการศึกษา ผู้ปฏิบัติงาน ท่านใด ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่ง ครบ 3 ครั้ง จะได้หยุดพักไม่ต้องเข้าปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง หรือไม่มี รายชื่อปฏิบัติงานในครั้งที่ 4 ในภาคการศึกษาถัดไป จากนั้นจะเริ่มนับครั้งที่ 1 ใหม่ และหมดวาระการ ปฏิบัติหน้าที่ สำหรับ ผู้มีอายุเกิน 57 ปีขึ้นไป ได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง ดังตัวอย่าง ตารางเวรรายชื่อผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง แสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 รายชื่อเวียนผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง (ภาคการศึกษาที่ 2/2554)

รายชื่อผู้ปฏิบัติงานการให้บริการหอสมุด 24 ชั่วโมง			
เริ่มปฏิบัติงาน เวลา 22.00 น. ของวัน/เดือน/ปี	สิ้นสุดการปฏิบัติงาน เวลา 8.30 น. ของวัน/เดือน/ปี	รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน	
		หัวหน้าเวร	ผู้ช่วยหัวหน้าเวร
7 ก.พ. 54	8 ก.พ. 54	นางสาวนภัสรพี ธรรมศิริพงษ์	นางสมพร พันธุ์มา
8 ก.พ. 54	9 ก.พ. 54	นางสาวกอบกุล ชาวเจียง	นายมนตรี ศรีสุทัศน์
9 ก.พ. 54	10 ก.พ. 54	นางธณิกุล จิระจิตตานนท์	นางสาวสรินทร์ ยางงาม
10 ก.พ. 54	11 ก.พ. 54	นางจิตติมา กลิ่นทอง	นายวิรุฬห์ พานิชสุโข
11 ก.พ. 54	12 ก.พ. 54	นางพัชรี เวชการ	นายไมตรี กิมฮวย
14 ก.พ. 54	15 ก.พ. 54	นางสาวยุพดี จารุทรัพย์	นางสมจิตร ใจการณ์
15 ก.พ. 54	16 ก.พ. 54	นางนฤมล บุญญานิตย์	นายพงษ์สิน จารุธนโรจน์ทวี
16 ก.พ. 54	17 ก.พ. 54	นางศิริญา ฐากุลวีรนนท์	นางสาวรุ่งทิwa ฝ่ายดี
17 ก.พ. 54	18 ก.พ. 54	นายสมบูรณ์ กลิ่นทอง	นางอารี ปิยะรัตน์วัฒน์
21 ก.พ. 54	22 ก.พ. 54	นางสาวกรรณา ศรีเจริญ	นายสัมฤทธิ์ ยอดยิ่งทวีลาภ
22 ก.พ. 54	23 ก.พ. 54	นางสุกัญญา โภคา	นางสาวสุนีย์ ตรียีนดี
23 ก.พ. 54	24 ก.พ. 54	นางสมปอง มีสลิตะ	นายศรัณย์ เขียวสุข
24 ก.พ. 54	25 ก.พ. 54	นางเอกอนงค์ ดวงจักร์	นายอำนาจ เกตุสม
25 ก.พ. 54	26 ก.พ. 54	นางสาวกาญจนา กรรเจียกพงษ์	นายทวี ชูติมานนท์
28 ก.พ. 54	1 มี.ค. 54	นางนัยนา สุนทรณมณี	นางจันทร์ทอน อินทร์ตามา
1 มี.ค. 54	2 มี.ค. 54	นางสาวเกศินี เพ็ญศิริ	นางवासนา พุ่มประทุม
2 มี.ค. 54	3 มี.ค. 54	นายสุนทร ญาติมาก	นายพิชิต ผลอุดม
3 มี.ค. 54	4 มี.ค. 54	นางจิราภรณ์ พุพะเนียด	นายมานิตย์ อินทร์ตามา

การปฏิบัติงานบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง

พื้นที่การเปิดบริการ

บริการ 24 ชั่วโมง เปิดให้บริการที่ ชั้น 1 ถึงชั้น 4 อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม ส่วนห้องน้ำเปิดให้ใช้เฉพาะชั้น 2 และชั้น 3

- ชั้น 1 ห้องหนังสืออ้างอิง บริเวณโถงนิทรรศการ และมุมพักผ่อนตามอัธยาศัย
- ชั้น 2 ห้องอ่าน ห้องวิทยานิพนธ์ ห้องหนังสือศาสตราจารย์ดร.เจตนา นาควัชระ เครื่องสืบค้นข้อมูล Web OPAC เปิดให้บริการ 2 เครื่อง เครื่องบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์บริการ
- ชั้น 3 ห้องอ่าน ห้องสารนิพนธ์ ห้องโลกของหนู เครื่องสืบค้นข้อมูล Web OPAC เปิดให้บริการ 2 เครื่อง
- ชั้น 4 ห้องอ่านรวม (ปิดบริการเวลา 03.00 น. พิจารณาตามความเหมาะสม) เครื่องสืบค้นข้อมูล OPAC เปิดให้บริการ 2 เครื่อง พิจารณาปิดตามความเหมาะสม

ผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละคืน มี 4 คน ได้แก่

หัวหน้าเวร (บรรณารักษ์, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, นักบริหารงานทั่วไป, นักวิชาการช่างศิลป์และนายช่าง)	1	คน
ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 1 (เจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ)	1	คน
ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 (นายอนุจรุจ จากกลาง หรือผู้ทำหน้าที่แทน)	1	คน
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1	คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่หลักรับผิดชอบต่างกัน หัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด ส่วนผู้ช่วยหัวหน้าเวร มีหน้าที่หลักตามที่ได้รับมอบหมายในตารางข้างท้าย และหน้าที่รอง คือ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเวร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ปฏิบัติงาน	หน้าที่
<p>หัวหน้าเวร (24 ชม.)</p> <p>[กรณีไม่มาปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าเวรล่วงเวลา คนที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่แทน]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เวลา 21.30 น. รับเวร และตรวจความเรียบร้อย (ทุกชั้น) และนับสถิติผู้ใช้บริการในห้องอ่านชั้น 2, 3 และ 4 ➤ ดูแลความเรียบร้อยชั้น 1-4 (รวมถึงห้องน้ำชั้น 2 และ 3 ด้วย) ➤ เวลา 22.00 น. นั่งประจำใน ห้องบริการสารสนเทศ ตอบคำถาม ช่วยเหลือผู้ใช้ (พิจารณาตามความเหมาะสม) ➤ พักเวลา 01.00-02.00 น. (เวลาตามความเหมาะสม 1 ชม. / พักในห้องงานบริการสารสนเทศ หรือ ตามความเหมาะสมโดยแจ้งผู้ปฏิบัติงานทราบด้วย) ➤ เวลา 02.00 น. ดูแลการปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น และ ปิดเครื่อง Web OPAC หรือปิดก่อน หากมีผู้ใช้บริการน้อย ➤ เวลา 03.00 น. หากห้องอ่านชั้น 3 และ 4 มีผู้ใช้บริการน้อยกว่า 10 คน (หรือพิจารณาตามความเหมาะสม) ให้แจ้งผู้ใช้ไปใช้ที่ชั้นอื่น และดูแลปิดไฟ ตลอดจนปิดบริการอื่นๆ ➤ อำนวยความสะดวกที่นั่ง โต๊ะอ่าน เก้าอี้ อุปกรณ์เสริม แก่ผู้ใช้ (สื่อและโต๊ะญี่ปุ่นมีให้บริการเฉพาะ ชั้น 1) และให้ตัดสินใจเรื่องต่างๆ ตามความเหมาะสม ➤ เวลา 05.00 น. (หลังจากผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เสร็จแล้ว) ให้ดูแลความเรียบร้อยที่ห้องอ่านชั้น 2, 3, 4 อีกครั้ง ➤ เวลา 06.30 น. หัวหน้าเวรลงมานั่งประจำ ชั้น 1 บริการตรวจทางเข้า+รับฝากของ ➤ รายงานเวรและสถิติ การปฏิบัติงานในวันและเวลาดังกล่าวลงแบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานระหว่างเวลา 22.00-8.30 น. แจ้งให้หัวหน้าหอสมุดฯ ทราบ ➤ กลับเวลา 8.30 น.
<p>ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 1</p> <p>[กรณีไม่มาปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ล่วงเวลาที่ตรวจทางเข้าปฏิบัติหน้าที่แทน]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เวลา 21.30 น. รับเวร และ นับสถิติผู้เข้าใช้บริการ ชั้น 1 ➤ นั่งประจำจุดรับฝากของ ➤ เวลา 22.00 น. ดูแล รับฝากสัมภาระ ตรวจกระเป๋า และช่วยตรวจทางเข้า+รับฝากของ ➤ ช่วยดูแลความเรียบร้อยบริเวณชั้น 1 ➤ พักเวลา 03.00 - 04.00 น. (พักในห้องพักของฝ่ายบริการ (ชั้น 1))

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เวลา 04.00 น. เป็นต้นไป เก็บหนังสือที่ชั้น 4, 3, 2, 1 ใส่รถเข็น ปิดกวาดบนโต๊ะอ่านให้เรียบร้อย (หัวหน้าเวรอยู่บริการตรวจทางเข้า+รับฝากของแทน) ➤ เวลา 05.00 – 08.30 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม ➤ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเวร ➤ กลับเวลา 08.30 น.
<p>ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 นายอนิรุจ จำกลาง / ผู้ทำหน้าที่แทน</p> <p>[กรณีไม่มาปฏิบัติงานให้ เจ้าหน้าที่ล่วงเวลาทำงาน บริการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติ หน้าที่แทน]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เวลา 21.30 น. รับเวร ➤ นั่งประจำอยู่บริเวณตรวจทางทางเข้า ➤ เวลา 22.00 น. จดมาตรวจวัดไฟฟ้า (เวลา 22.00 น. และ 06.00 น.) ➤ ตรวจทางเข้า+รับฝากของ (ตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุด โดยไม่อนุญาตให้นำอาหาร / เครื่องดื่ม/ เครื่องนอน เข้าห้องสมุด) ➤ ช่วยดูแลความเรียบร้อยของห้องอ่านชั้น 1 - 4 ➤ เวลา 24.00 น. ปิดเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง(Self check) ➤ เวลา 01.30 น. ปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น (ย่อย - ใหญ่) ➤ พักเวลา 02.00 - 03.00 น. (พักในห้องพักของฝ่ายบริการ (ชั้น 1)) ➤ เวลา 03.00 – 04.00 น. บริการตรวจทางเข้า+รับฝากของ ➤ เวลา 04.00 น. เป็นต้นไป เก็บหนังสือที่ชั้น 4, 3, 2, 1 ใส่รถเข็น ปิดกวาดบนโต๊ะอ่านให้เรียบร้อย (หัวหน้าเวรอยู่บริการตรวจทางเข้า+รับฝากของแทน) ➤ เวลา 05.00 – 06.00 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม ➤ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเวร ➤ กลับเวลา 06.00 น.
<p>เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เวลา 24.00 น. มาปฏิบัติงาน ➤ นั่งประจำ ณ ชั้น 1 ➤ ทุก 1 ชั่วโมง ตรวจสอบบริเวณรอบนอกอาคารหอสมุดฯ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หมายรวมถึง ไฟรอบนอกอาคารทั้ง 2 ตึก ➤ ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในอาคารหอสมุดฯ (ตั้งแต่ชั้น 1-4) ในเวลา 24.00 น., 03.00 น. และ 06.00 น. ➤ รายงานผลการปฏิบัติงานในแบบฟอร์มรายงานที่กำหนดให้ ➤ กลับเวลา 08.00 น.

* กรณีที่พบปัญหา เกิดความชำรุดเสียหายขึ้นกับอาคาร หรืออุปกรณ์อื่นๆ เห็นควรให้หัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าก่อน ไม่ควรรอจนเจ้าหน้าที่ประจำมาปฏิบัติงานตอนเช้า ถึงจะดำเนินการ เช่น อาจจะไปปิดประตู หรือปิดอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายนั้น แล้วเอากระดาษเขียนว่า “ชำรุด”

ติดไว้ก่อนเป็นการชั่วคราว เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำมาปฏิบัติงานตอนเช้าให้รีบแจ้ง เพื่อจะได้รีบไปดำเนินการแก้ไข

* ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง คินที่ต้องทำหน้าที่หัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง ให้พักกลางวัน เวลา 12.30 น. เป็นต้นไป ยกเว้นผู้ปฏิบัติงานฯ ที่ไม่ใช่สิทธิ์สามารถพักได้ตามปกติ

ก่อนเวลา 22.00 น. ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาปกติ จะต้องดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง เป็นไปได้อย่างดี ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หน้าสำหรับผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา 16.30 น. - 22.00 น. ก่อนเวลา 22.00 น. (กลับหลัง 22.01 น.)

<p>หัวหน้าเวรคนที่ 1 (อาคารหอสมุด)</p> <ul style="list-style-type: none">➤ ก่อน 22.00 น. ตรวจสอบบัตรบุคคลภายนอก หากพบโปรตแจ้งด้วยวาจาสุขภาพเชิญบุคคลภายนอกออกจากหอสมุดฯ (เวลา 22.00 น. ตามเวลาปิดปกติ) หรือประกาศเรียกผ่านเครื่องกระจายเสียง และให้ปิดเครื่อง Web OPAC (ชั้น 2, 3, 4) โดยเปิดไว้ชั้นละ 2 เครื่อง <p>เจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้า หรือเจ้าหน้าที่รับฝากของ</p> <ul style="list-style-type: none">➤ เวลา 21.30 น. กรณีมีบัตรบุคคลภายนอกค้างอยู่ ให้แจ้งหัวหน้าเวรล่วงเวลา <p>เจ้าหน้าที่ยืม - คิน</p> <ul style="list-style-type: none">➤ เปิดเทปเตือน เฉพาะการปิดบริการยืม - คิน เท่านั้น และปิดเครื่อง Web OPAC ชั้น 1 โดยเปิดไว้ 2 เครื่อง <p>เจ้าหน้าที่ทำห้องน้ำ</p> <p>ให้ปฏิบัติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">➤ ทำความสะอาดห้องน้ำ (ชั้น 2, 3) ตั้งแต่เวลา 21.00 น. เป็นต้นไป➤ เวลา 21.45 น. ปิดประตูห้องน้ำ ชั้น 4 <p>เจ้าหน้าที่ประจำชั้น 2 - 4</p> <ul style="list-style-type: none">➤ ปิดประตูบันไดด้านหลัง (ชั้น 2, 3, 4)

หน้าที่เพิ่มเติม

1. หลังเวลา 04.00 น. เมื่อปิดเครื่องสแกนบัตรนักศึกษาแล้ว แจ้งให้นักศึกษาแสดงบัตร พร้อมทั้งเขียนรหัสลงในสลิป (เช่นเดียวกับเมื่อเปิดเทอมใหม่) และขอให้ดำเนินการเช่นนี้เมื่อไฟดับ หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ไม่สามารถใช้เครื่องสแกนบัตรได้ในทุกประตู

2. หัวหน้าเวรล่วงเวลา ขอให้มารับอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ไฟฉาย โทรศัพท์มือถือ ได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม - คิน

3. หัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง ขอให้ไปรับอุปกรณ์ต่างๆ ต่อจากหัวหน้าเวรล่วงเวลา

4. เจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้า+รับฝากของ ช่วงลวงเวลา (16.30 – 22.00 น.) ขอให้สำรวจ ไฟฉายและอื่นๆ ในสภาพพร้อมใช้งานด้วยเช่นกัน

5. เวลา 21.30 น. ขอให้หัวหน้าเวรลวงเวลาไปสำรวจบุคคลภายนอก ว่ายังมีอยู่หรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่ทางเข้า หรือเจ้าหน้าที่บริการลวงเวลาช่วยแจ้งหัวหน้าเวร ถ้ามีกรุณาประกาศเรียกตัวก่อน เวลา 22.00 น. หากไม่พบตัวขอให้ประสานงานกับหัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง

6. กรณีไฟดับขอให้ตรวจหนังสือที่นำออกจากหอสมุดฯทุกเล่ม หากพบว่า ไม่มีตราประทับ ด้านหลัง หรือสลิป ยืมหนังสือ ขอให้เขียนลงในแบบยืนยันการยืมหนังสือ (ดั่งแนบ) ซึ่งเก็บไว้ที่ 1) เคาน์เตอร์ยืม-คืน 2) ประตูชั้น 1 อาคารห่มอมหลวงปิ่น มาลากุล

7. ให้ปิดโทรทัศน์เพื่อพักเครื่อง (ช่วงเปิด บริการ 24 ชั่วโมง) ในเวลาที่เห็นสมควร

8. ก่อน 8.30 น. ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้เดินไปยังอาคารห่มอมหลวงปิ่น มาลากุล ซึ่งงานธุรการได้นำป้ายไปแจ้งเตือนไว้แล้ว หากบุคลากรท่านใดพบขอให้เชิญผู้ใช้บริการ กลับอาคารหอสมุดฯ ด้วย

9. การปฏิบัติงานทำความสะอาด เวลา 7.40 - 8.30 น. (วันรุ่งขึ้น) หากต้องปฏิบัติงาน ระหว่างเวลา 22.00 – 8.30 น. หอสมุดฯ กำหนดขอให้ผู้ที่มีหน้าที่ทำความสะอาดในชั้นเดียวกันเป็นผู้รับผิดชอบแทนแล้ว ดังนั้นโปรดแจ้งผู้ร่วมงานของท่านทราบล่วงหน้าด้วย

10. กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปิด บริการ 24 ชั่วโมง งานธุรการได้ใส่ของเก็บไว้ในกล่องสี่เหลี่ยม จุดที่กำหนด

11. อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมี เมื่ออยู่บริการลวงเวลา บริการ 24 ชั่วโมง

ไฟฉาย

โทรศัพท์มือถือ

อาหารว่าง

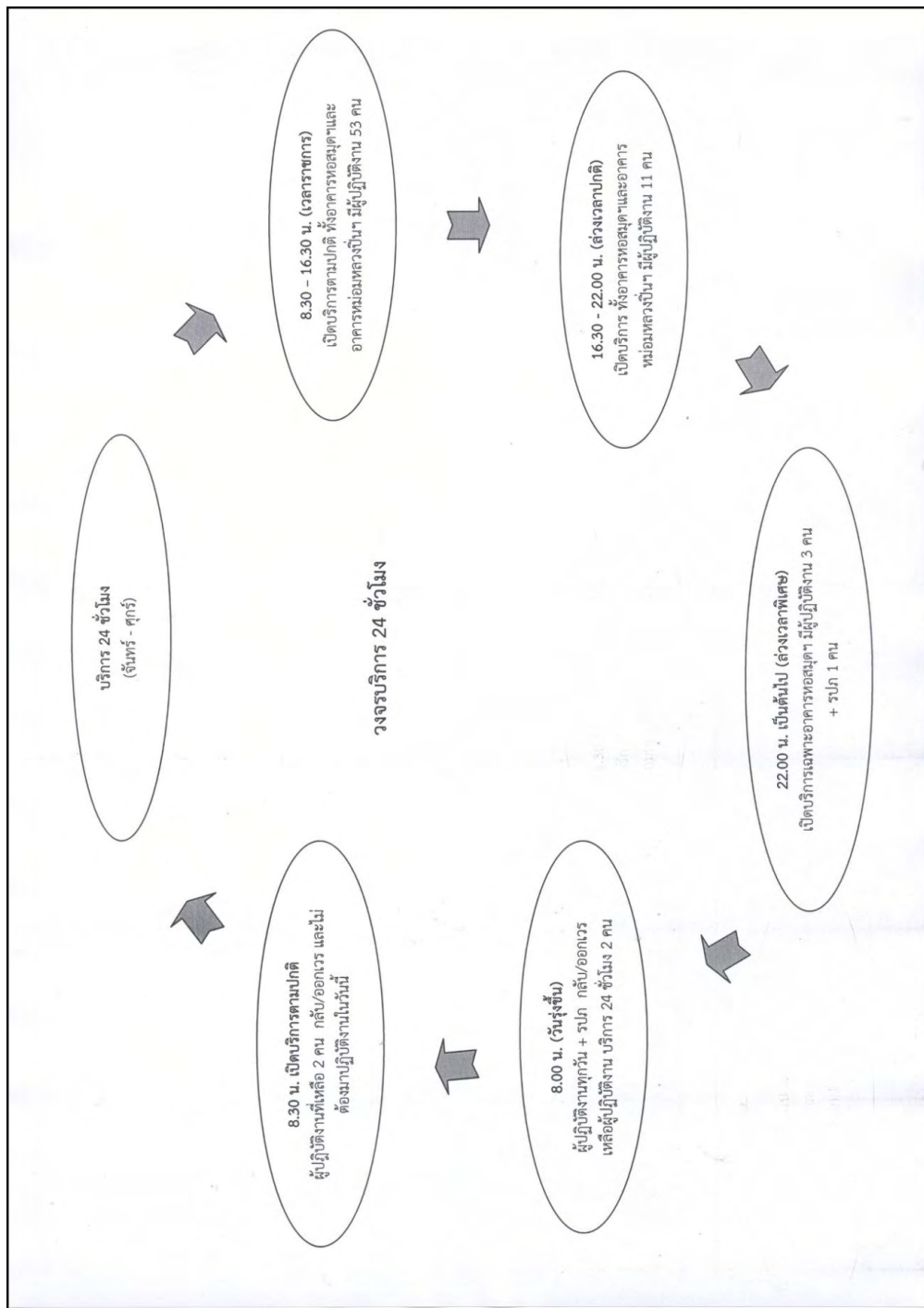
** ทั้งนี้ ถ้าผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานลวงเวลาพิเศษ ในเวลา 22.00 - 08.30 น. ไม่มาปฏิบัติงานในวันนั้นๆ จะต้องไปปฏิบัติงานในการเปิด บริการ 24 ชั่วโมง ในภาคการศึกษาถัดไป โดยต้องปฏิบัติงาน 2 วัน ในขณะที่ผู้ที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่แทนในภาคการศึกษานี้ จะได้รับการ ยกเว้นไม่ต้องมาปฏิบัติงานในการเปิด บริการ 24 ชั่วโมง ในภาคการศึกษาถัดไป

การลงเวลาปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในแต่ละวันที่ทำหน้าที่ บริการ 24 ชั่วโมง ในช่วง ลวงเวลาพิเศษ (นอกเวลาราชการ) ต้องมาลงชื่อปฏิบัติงานใน แบบฟอร์มบัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการ ก่อนปฏิบัติหน้าที่ (แบบฟอร์ม แยกตามตำแหน่งงาน) บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการ ดังภาพ ที่ 2 บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของลูกจ้างประจำ ดังภาพที่ 3 บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของลูกจ้าง ชั่วคราว ดังภาพที่ 4

ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง อาจต้องติดต่อบุคลากรฝ่ายงานอื่น กรณี มีความจำเป็นฉุกเฉิน สามารถแจ้งตามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่จำเป็นในการติดต่อช่วงนอกเวลา ราชการ ดังนี้

หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์	หมายเหตุ
หน่วยรักษาความปลอดภัย มศก.	22121 (ศูนย์ยามเทศศิลป์2) หรือ 0-3425-5090	-
หน่วยไฟฟ้า มศก.	27104	-
ศูนย์วิทยุ มศก.	22222	-
หน่วยประสานงานซ่อม มศก.	27102	-
สถานีตำรวจภูธร นครปฐม	0-3424-2774 / 0-3424-2886	-
เหตุด่วน เหตุร้าย	191	-
โรงพยาบาลสนามจันทร์	0-3421-9600	-
โรงพยาบาลศูนย์นครปฐม	0-3427-0716 / 0-3425-4150-4	-

วงจรบริการ 24 ชั่วโมง ของ หอสมุดพระราชวังสนาม



พื้นที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ชั้น 1
พื้นที่เปิดให้บริการ
24 ชั่วโมง



ทางเข้าอาคารหอสมุดฯ



โถงจัดแสดงนิทรรศการ



ห้องหนังสืออ้างอิง



มุมพักผ่อนตามอัธยาศัย



เก้าอี้ขาว



กรณีเสริม โต๊ะญี่ปุ่น



บริการรับฝากของและตรวจกระเป๋า ตรวจทางเข้า

ชั้น 2
พื้นที่เปิดให้บริการ
24 ชั่วโมง



ห้องอ่าน



ห้องวิทยานิพนธ์



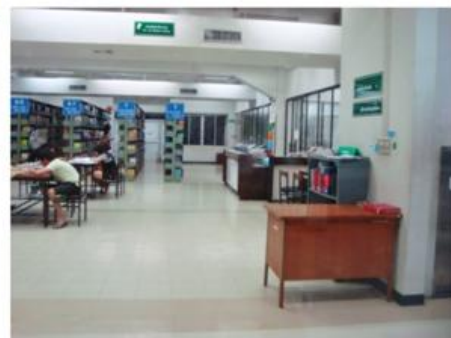
เก้าอี้เสิร์ฟ



ส่วนให้บริการสารนิเทศ



ห้องศึกษาค้นคว้ารายกลุ่ม



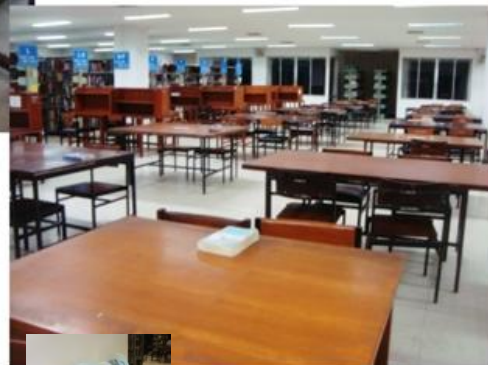
ห้องอ่านรวม



ชั้น 3
พื้นที่เปิดให้บริการ
24 ชั่วโมง



ชั้น 4
พื้นที่เปิดให้บริการ
24 ชั่วโมง



ในการเก็บข้อมูล มีจำนวน 50 คน แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 50 ชุด แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชาวงษ์สนามจันทร์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 35.41 เป็นหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 64.58 มีอายุ ระหว่าง 20 – 60 ปี และสถานภาพ ดังแสดงในตารางที่ 3, 4

ตารางที่ 3 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน / คน
ระหว่าง 20 - 25 ปี	1 คน
ระหว่าง 26 - 30 ปี	5 คน
ระหว่าง 31 - 35 ปี	3 คน
ระหว่าง 36 - 40 ปี	8 คน
ระหว่าง 41 - 55 ปี	30 คน
ระหว่าง 56 - 60 ปี	3 คน

ตารางที่ 4 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หัวหน้าเวร 24 ชั่วโมง	25	50.00
ผู้ช่วยหัวหน้าเวร	25	50.00
รวม	50	100.00

ความเข้าใจของคำจำกัดความ การบริการ 24 ชั่วโมง

จากแบบสอบถามฯ ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ได้นิยามคำจำกัดความของ **การบริการ 24 ชั่วโมง** ตามความเข้าใจได้ว่า *มากที่สุด* หมายถึง เป็นการเปิดให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่ปิดหอสมุดฯ เพื่อให้ นักศึกษามีที่อ่านหนังสือก่อนสอบ *รองลงมา* หมายถึง เป็นการเปิดให้บริการทั้งกลางวันและกลางคืน สามารถเข้า – ออกอาคารหอสมุดฯ ได้ตลอดเวลา โดยสงวนสิทธิ์เฉพาะนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร *รองลงมา* *อันดับสาม* หมายถึง เป็นการอำนวยความสะดวกพื้นที่อ่านหนังสือให้กับนักศึกษา และเปิดให้ยืมหนังสือได้ด้วยตนเองผ่านเครื่อง Self check จนถึงเที่ยงคืน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 คำจำกัดความ “การบริการ 24 ชั่วโมง” 3 อันดับแรก

จำกัดความของการบริการ 24 ชั่วโมง		คน
1.	การเปิดให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่มีการปิดบริการ	6
2.	การเปิดให้บริการพื้นที่สำหรับให้นักศึกษานั่งอ่านหนังสือ ติว เตรียมตัวก่อนสอบ	4
3.	เป็นการบริการที่เพิ่มขึ้นจากการบริการล่วงเวลาตามปกติ (22.00 น.) แต่ไม่ได้รวมถึงการให้บริการทุกประเภทของห้องสมุด และไม่ได้มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการในทุกจุด เพียงแต่ให้ความสะดวกในเรื่องสถานที่ และดูแลความปลอดภัย	3

ปัญหาที่พบขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง (22.00 - 08.30 น.)

การตอบแบบสอบถาม เรื่อง การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มหัวหน้าเวร และกลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานพบปัญหาขณะอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง แตกต่างกันตามภาระหน้าที่การให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่ ดังนี้

ด้านบริการ

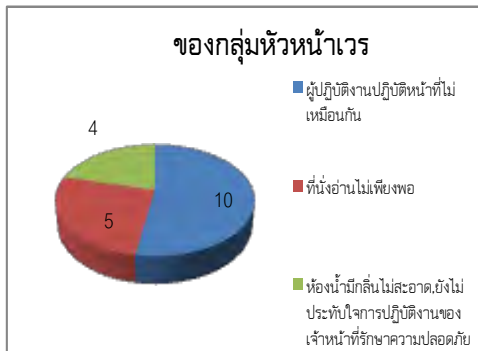
กลุ่มหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านบริการที่กลุ่มหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมือนกัน หมายรวมถึง 1)การตรวจบัตรนักศึกษา และสัมภาระ 2) การตรวจบุคคลภายนอก 3) หน้าที่หัวหน้าเวร 4) น้ำดื่ม กรวยน้ำดื่ม หหมด 5) รั่วฝาอก โน้ตบุ๊ก ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม ได้แก่ ห้องน้ำมีกลิ่นไม่สะอาด, ยังไม่ประทับใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และปัญหาที่พบอื่นๆ ได้แก่ หนังสือค้างบนชั้นพัก รถเข็น บนโต๊ะอ่าน, บริการ 24 ชั่วโมง เปิดบริการเฉพาะที่นั่งอ่านหนังสือกับยืมด้วยตนเองจนถึงเที่ยงคืน, OPAC ชัดข้องบ่อย

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านบริการที่กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ, ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมือนกัน หมายรวมถึง 1) การตรวจบัตรนักศึกษา และสัมภาระ 2) การตรวจบุคคลภายนอก 3) หน้าที่หัวหน้าเวร 4) น้ำดื่ม กรวยน้ำดื่ม หหมด 5) รั่วฝาอก โน้ตบุ๊ก ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ บริการ 24 ชั่วโมง เปิดบริการเฉพาะที่นั่งอ่านหนังสือกับยืมด้วยตนเองจนถึงเที่ยงคืน, ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม คือ ระยะเวลาการเปิดให้บริการงาน 24 ชั่วโมง ดังแสดงเปรียบเทียบในแผนภูมิวงกลมที่ 1

แผนภูมิวงกลมที่ 1 ด้านบริการ (คน)



ด้านผู้ใช้บริการ

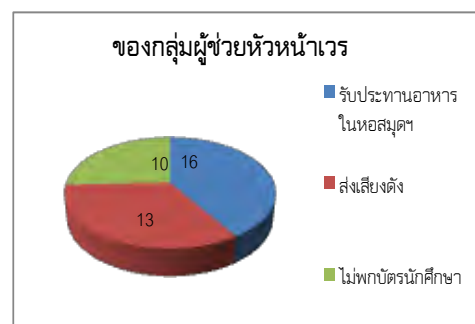
กลุ่มหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่กลุ่มหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ส่งเสียงดัง ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ รับประทานอาหารในหอสมุดฯ ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม คือ นอนหลับ / เล่น ในหอสมุดฯ และปัญหาที่พบอื่นๆ ได้แก่ การแต่งกาย เช่น ใส่สายเดี่ยว กางเกงขาสั้นมาก, ไม่พกบัตรนักศึกษา, พาบุคคลภายนอกเข้าใช้หอสมุดฯ หลังเวลา 22.00 น. แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น ทำสีหน้าไม่ดี โวยวาย, คุยโทรศัพท์ หมายรวมถึง ตั้งเสียงเรียกเข้าดังๆ และคุยเสียงดังในห้องอ่าน, ตั้งของมีค่าไว้บนโต๊ะอ่าน, ให้ผู้อื่นยืมบัตรนักศึกษา

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ รับประทานอาหารในหอสมุดฯ ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ ส่งเสียงดัง ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม คือ ไม่พกบัตรนักศึกษา และปัญหาที่พบอื่นๆ ได้แก่ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น ทำสีหน้าไม่ดี โวยวาย, พาบุคคลภายนอกเข้าหอสมุดฯ หลังเวลา 22.00 น., นอนหลับ / เล่นในหอสมุดฯ, การแต่งกาย เช่น ใส่สายเดี่ยว กางเกงขาสั้นมาก, ให้ผู้อื่นยืมบัตรนักศึกษา ดังแสดงเปรียบเทียบในแผนภูมิวงกลมที่ 2

แผนภูมิวงกลมที่ 2 ด้านผู้ใช้บริการ



ด้านสถานที่

กลุ่มหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านสถานที่ที่กลุ่มหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบ ปัญหาที่พบรองลงมา คือ โต๊ะอ่าน เก้าอี้ ไม่เพียงพอ ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม คือ ไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ การเปิด - ปิดเครื่องปรับอากาศ และไฟ, กลิ่นอับชื้น เมื่อปิดเครื่องปรับอากาศ, ยุงเยอะ

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร

ปัญหาด้านสถานที่ที่กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวรพบ ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ โต๊ะอ่าน เก้าอี้ ไม่เพียงพอ ปัญหาที่พบรองลงมา คือ สถานที่คับแคบ ปัญหาที่พบเป็นอันดับสาม คือ อุปกรณ์เสริม เช่น เสื่อ โต๊ะญี่ปุ่น เก้าอี้ ไม่เพียงพอ ดังแสดงเปรียบเทียบในแผนภูมิวงกลมที่ 3

แผนภูมิวงกลมที่ 3 ด้านสถานที่



ด้านสถานที่ ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

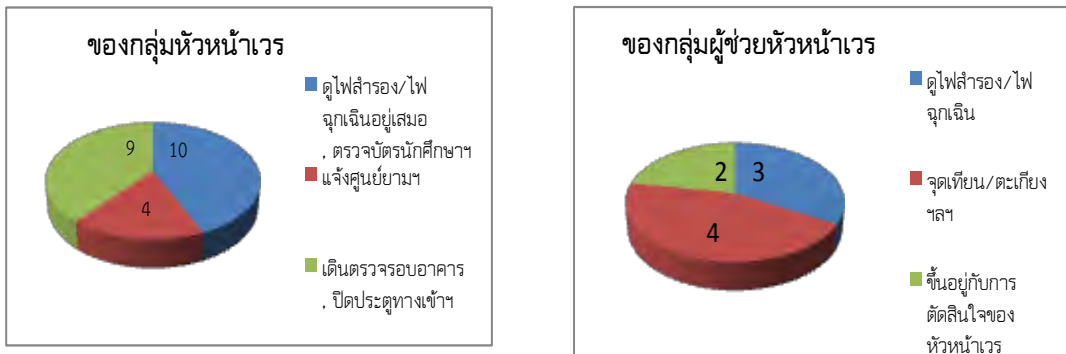
กลุ่มหัวหน้าเวร

แนวทางช่วยแก้ปัญหาที่มากที่สุด ได้แก่ ดูไฟสำรอง/ไฟฉุกเฉินอยู่เสมอ, ตรวจสอบบัตรนักศึกษาทางเข้า - ออก หอสมุดฯ แนวทางช่วยแก้ปัญหารองลงมา คือ แจ้งศูนย์ยาม แนวทางช่วยแก้ปัญหาเป็นอันดับสาม ได้แก่ เดินตรวจรอบอาคาร, ปิดประตูทางเข้า - ออก หอสมุดฯ, แจ้งผู้ดูแลไฟฟ้ามหาวิทยาลัย, และแนวทางช่วยแก้ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ แจ้งผู้ใช้บริการให้อยู่ในความสงบ, ตรวจสอบกระเป๋าผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร

แนวทางแก้ปัญหาที่มากที่สุด คือ ดูไฟสำรอง/ไฟฉุกเฉินอยู่เสมอ แนวทางแก้ปัญหารองลงมา ได้แก่ จุดเทียน/ตะเกียงให้ความสว่าง, ตรวจสอบกระเป๋าและบัตรนักศึกษาขณะเข้า - ออก หอสมุดฯ, ปิดประตูทางเข้า - ออก, แนวทางแก้ปัญหาเป็นอันดับสาม คือ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของหัวหน้าเวร ดังแสดงเปรียบเทียบในแผนภูมิวงกลมที่ 4

แผนภูมิวงกลมที่ 4 ด้านสถานที่ ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)



ด้านสถานที่ ผนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

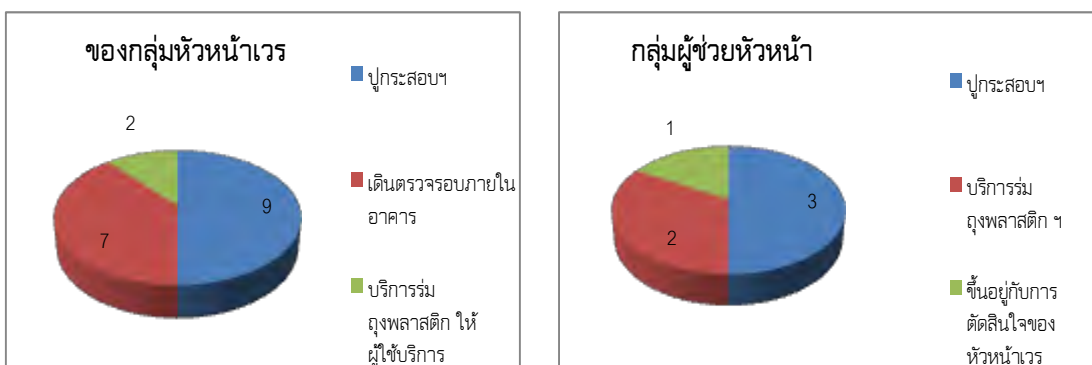
กลุ่มหัวหน้าเวร

แนวทางแก้ปัญหา*มากที่สุด* ได้แก่ ปูกระสอบบริเวณหน้าประตู และทางเชื่อมไปอาคาร หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล แนวทางแก้ปัญหารองลงมา คือ เดินตรวจรอบภายในอาคาร แนวทางแก้ปัญห*อันดับสาม* คือ บริการร่ม ถุงพลาสติก ให้ผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร

แนวทางแก้ปัญหา*มากที่สุด* ได้แก่ ปูกระสอบบริเวณหน้าประตู และทางเชื่อมไปอาคาร หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล แนวทางแก้ปัญหารองลงมา คือ บริการร่ม ถุงพลาสติก ให้ผู้ใช้บริการ แนวทางแก้ปัญห*อันดับสาม* คือ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของหัวหน้าเวร ดังแสดงเปรียบเทียบในแผนภูมิวงกลมที่ 5

แผนภูมิวงกลมที่ 5 ด้านสถานที่ ผนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการอยู่ บริการ 24 ชั่วโมง พบว่า สามอันดับแรก ที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นไว้ ตามความต้องการให้มีเพิ่มเติม *มากที่สุด* คือ ควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าใช้หอสมุดฯ อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแจกให้ผู้เข้าใช้ บริการ 24 ชั่วโมง

รองลงมา ได้แก่ กำหนดเวลาการเปิด – ปิดประตูอาคารหอสมุดฯ หรือขยับระยะเวลาการเปิดให้ บริการ 24 ชั่วโมง เหลือเพียง ให้บริการจนถึงเที่ยงคืน หรือ เวลา 24 นาฬิกา และ **อันดับสาม** ได้แก่ หัวหน้าเวร ล่วงเวลา บริการ 24 ชั่วโมง ควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานแบบเดียวกัน เช่น ผู้ชั้นนอนหลับจะปลุก หรือไม่ปลุก และควรเพิ่มหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ให้มากกว่านี้ และอื่นๆที่กล่าวถึง ใน ตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	คน
1. ควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าใช้ หอสมุด ฯ อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแจกให้ผู้เข้าใช้บริการ 24 ชั่วโมง	26
2. กำหนดเวลาการเปิด – ปิดประตูอาคารหอสมุดฯ หรือขยับระยะเวลาการเปิด ให้บริการ 24 ชั่วโมงเหลือเพียง ให้บริการจนถึงเที่ยงคืน หรือ เวลา 24 นาฬิกา	13
3. หัวหน้าเวรล่วงเวลา บริการ 24 ชั่วโมง ควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานแบบ เดียวกัน เช่น ผู้ชั้นนอนหลับจะปลุก หรือไม่ปลุก และควรเพิ่มหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย (รปภ.)	11

ผลสรุปองค์ความรู้จากแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง

จากแบบสอบถามฯ พบว่าผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง พบปัญหาขณะอยู่ให้บริการผู้ใช้ ระหว่างเวลา 22.00 - 08.30 น. แตกต่างกัน ตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำจุดให้บริการ ดังนั้นข้อมูล ที่นำเสนอข้างต้นจึงแสดงปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มพบขณะปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นแยกจากกันเพื่อให้ สะดวกต่อการเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ได้จากแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

องค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านที่ประชุม

ในวันที่ 10 ส.ค. 2554 เวลา 09.00 - 12.00 น. และวันที่ 11 ส.ค. 2554 เวลา 09.00 - 10.30 น. ได้จัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เรื่อง การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ณ ห้องประชุม อาคารหอสมุดฯ โดยผลสรุปจากการหารือร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ที่เข้าร่วมประชุม จากการแบ่งเป็นกลุ่มหัวหน้าเวร จำนวน 25 คน และกลุ่มผู้ช่วย หัวหน้าเวร จำนวน 25 คน

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง มีขึ้นหลังจากมีการ แจกแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง เมื่อวันที่ 9 ธ.ค. พ.ศ. 2553 เพื่อสำรวจสภาพ

ปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง พบขณะเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างเวลา 22.00 - 08.30 น. ของวันรุ่งขึ้น ผลจากการพบปัญหาขณะปฏิบัติงานที่ได้จากแบบสอบถามฯ นำมาหารือร่วมกันเพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหา และให้ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการนัดประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง ขึ้นตามวันและเวลาดังกล่าวข้างต้น

การประชุมได้แบ่งผู้เข้าร่วมฯ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้าเวร และกลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร ผลการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ที่ได้จากผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกัน ตามส่วนของภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งแนวทางการจัดการกับปัญหามีความเห็นสรุปร่วมกัน

ในที่ประชุมได้มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เวลา ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งจากระเบียบปฏิบัติเดิม มาเป็นระเบียบใหม่

ระเบียบปฏิบัติใหม่ที่แก้ไข

1. หัวหน้าเวร 24 ชั่วโมง

1.1 เวลา **01.00-02.00 น.** หัวหน้าเวร 24 ชั่วโมง ให้พักในห้องงานบริการสารสนเทศ หรือ ตามความเหมาะสมซึ่งต้องแจ้งผู้ปฏิบัติงานทราบด้วย

1.2 เวลา 02.00 น. ดูแลตรวจสอบการปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น และ ปิดเครื่อง Web OPAC หรือปิดก่อน หากมีผู้ใช้บริการน้อย

1.3 เวลา 03.00 น. หากห้องอ่านชั้น 3 และ 4 มีผู้ใช้บริการน้อยกว่า 10 คน (หรือพิจารณาตามความเหมาะสม) ให้แจ้งผู้ใช้ไปใช้ที่ชั้นอื่น และดูแลปิดไฟ ปิดบริการห้องอ่าน ตลอดจนปิดบริการอื่นๆ

1.4 เวลา 05.00 น. (หลังจากผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เสร็จแล้ว) ให้ดูแลความเรียบร้อยที่ห้องอ่านชั้น 2, 3, 4 อีกครั้ง

1.5 เวลา 06.30 - 08.30 น. หัวหน้าเวรลงมานั่งประจำที่บริเวณตรวจทางเข้า และรับฝากของ

2. ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 1

2.1 เวลา 21.30 น. รับเวร และนับสถิติผู้เข้าใช้บริการ ชั้น 1

2.2 เวลา **03.00 - 04.00 น.** ผู้ช่วยหัวหน้าเวร ให้พักในห้องพักของฝ่ายบริการ (ชั้น 1)

2.3 เวลา 04.00 น. เป็นต้นไป เก็บหนังสือที่ชั้น 4, 3, 2, 1 ใส่รถเข็น ปิดกวาดบนโต๊ะอ่านให้เรียบร้อย (หัวหน้าเวรอยู่บริการที่บริเวณตรวจทางเข้า และรับฝากของแทน)

2.4 เวลา 05.00 - 08.30 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม

3. ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 นายอนิรุจ จ่ากลาง / ผู้ทำหน้าที่แทน

3.1 เวลา 01.30 น. ปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น (ย่อย - ใหญ่)

3.2 เวลา 02.00 - 03.00 น. ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 ให้พักในห้องพักของฝ่ายบริการ (ชั้น 1)

3.3 เวลา 04.00 น. เป็นต้นไป เก็บหนังสือที่ชั้น 4, 3, 2, 1 ใส่รถเข็น ปิดกวาดบนโต๊ะ อ่านให้เรียบร้อย (หัวหน้าเวรอยู่บริการที่บริเวณตรวจทางเข้า และรับฝากของแทน)

3.4 เวลา 05.00 - 06.00 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม

4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

4.1 เวลา 24.00 น. มาปฏิบัติงาน

4.2 ทุก 1 ชั่วโมง ตรวจสอบบริเวณรอบนอกอาคารหอสมุดฯ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หมายรวมถึง ไฟรอบนอกอาคารทั้ง 2 ตึก

4.3 รายงานผลการปฏิบัติงานในแบบฟอร์มที่กำหนดให้

** ผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง คืนที่ต้องทำหน้าที่หัวหน้าเวร บริการ 24 ชั่วโมง ให้พักกลางวัน เวลา 12.30 น. เป็นต้นไป ยกเว้นผู้ปฏิบัติงานฯ ที่ไม่ใช้สิทธิ์สามารถพักได้ตามปกติ

5. หัวหน้าเวรคนที่ 1 (อาคารหอสมุดฯ)

5.1 ให้ปิดเครื่อง Web OPAC (ชั้น 2, 3, 4) โดยเปิดไว้ชั้นละ 2 เครื่อง

6. เจ้าหน้าที่ยืม - คืน

6.1 เปิดเทปเตือน เฉพาะการปิดบริการยืม- คืน เท่านั้น และปิดเครื่อง Web OPAC ชั้น 1 โดยเปิดไว้ 2 เครื่อง

7. เจ้าหน้าที่ทำห้องน้ำ

7.1 เวลา 21.45 น. ปิดประตูห้องน้ำ ชั้น 4

ข้อสรุปอื่นๆ

ตามที่ได้มีความคิดเห็นร่วมกันผ่านที่ประชุม ดังนี้

1. เสนอให้ผู้ช่วยหัวหน้าเวร (นักการภารโรง) ที่มีหน้าที่ทำความสะอาดตอนเช้า 07.40 น. สามารถขอหัวหน้าเวร ไปทำความสะอาดบริเวณที่รับผิดชอบก่อนเวลาได้
2. ให้สลับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดในชั้นเดียวกันแทน เมื่ออีกคนต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง และหัวหน้าเวร ตรวจสอบความสะอาดเช้า สามารถขอช่วยเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเช้า ที่ประจำอยู่ชั้นอื่นมาช่วยทำความสะอาดได้
3. การเก็บ จัดโต๊ะ เก้าอี้ เสนอให้ หลังมีผู้ใช้บริการนั่งเก้าอี้ โต๊ะอ่านแล้ว เจ้าหน้าที่ ไม่ต้องสอดเก็บเก้าอี้ไว้ใต้โต๊ะ เนื่องจากในวันรุ่งขึ้นผู้มีหน้าที่ทำความสะอาดเขาจะทำความสะอาดบริเวณใต้โต๊ะ ได้สะดวก แล้วจึงสอดเก้าอี้เก็บให้เป็นระเบียบ
4. ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ลงความเห็นเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ) ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
5. ผู้ปฏิบัติงาน เสร็จเวลา 16.30 -22.00 น. (จันทร์ - ศุกร์) ขอให้กลับหลัง เวลา 22.01 น. เป็นต้นไป
6. ผู้ที่อยู่ปฏิบัติงานเวรล่วงเวลารวันเสาร์ ช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ให้มารับเวร และรับช่วงต่อจาก ผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง คืนวันศุกร์ ในเวลา ก่อน 08.30 น. บริเวณตรวจทางเข้า + รับฝากของ
7. กรณี ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้หอสมุดฯ ก่อน 3 ทุ่ม ไม่มีบัตรนักศึกษา เจ้าหน้าที่จะให้กรอกแบบฟอร์มทั่วไป และเมื่อออกไปหาอะไรกินแล้วจะกลับเข้ามาใช้บริการอีก ต้องทำอย่างไร ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร ลงความเห็นเห็นว่า ก่อนผู้ใช้บริการบุคคลดังกล่าว ประสงค์ออกนอกหอสมุดฯ ให้มาแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้า +รับฝากของ ว่าเดี๋ยวจะกลับเข้ามาใช้บริการอีก กรณี ผู้ใช้บริการใดไม่แจ้งเจ้าหน้าที่ไว้ เมื่อกลับมาขอเข้าใช้บริการ ให้เขียนใบคำร้องทั่วไป แจ้งบริเวณที่ผู้ใช้นั่งก่อนออกจากหอสมุดฯ ให้ชัดเจน
8. กรณีผู้ใช้บริการเอาบัตรนักศึกษาของตนให้ผู้อื่น / บุคคลภายนอก ยืม ให้ตัดสิทธิ์การเข้าใช้บริการหอสมุดฯ ของนักศึกษาดังกล่าว โดยให้เขียนคำร้องในแบบฟอร์มทั่วไปไว้เป็นหลักฐาน เพื่อทางหอสมุดฯ บันทึกเก็บเป็นประวัติ
9. การเปิด บริการ 24 ชั่วโมง ระหว่างวันที่ 5 – 29 กันยายน พ.ศ.2554 จะไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาปฏิบัติงาน

สรุปประเด็นปัญหาขณะอยู่บริการ 24 ชั่วโมง และแนวทางแก้ไข ที่ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ทั้ง 2 กลุ่ม เสนอแนวทางเพื่อแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

ด้านบริการ: 1.หนังสือค้างบนชั้นพัก รถเข็น บนโต๊ะอ่าน

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ให้หัวหน้าเวรลงเวลากำชับดูแลการเก็บหนังสือบนโต๊ะให้เรียบร้อย ก่อน 22.00 น. 2.ให้ทุกคนปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตัวเอง อย่างเคร่งครัด 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ให้ทุกคนปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตัวเอง อย่างเคร่งครัด

ด้านบริการ: 2.ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.หาเก้าอี้ เสื่อ มาเพิ่ม 2.โต๊ะอ่าน ที่ไม่มีเบาะคลั่งอยู่ ให้เก็บสัมภาระออกไว้ ณ จุดที่กำหนดในแต่ละชั้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านบริการ: 3.บริการ 24 ชม. เปิดบริการเฉพาะที่นั่งอ่านหนังสือ กับยืมด้วยตนเองจนถึงเที่ยงคืน

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.เรามีวัตถุประสงค์ของการเปิดบริการ 24 ชม. เฉพาะที่นั่งอ่าน และหนังสือที่อยู่บนชั้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านบริการ: 4.ห้องน้ำมีกลิ่นไม่สะอาด

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ขอความร่วมมือจากผู้ใช้ให้ช่วยรักษาความสะอาด (ทำป้ายติดประกาศ) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านบริการ: 5.ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมือนกัน หมายถึง การตรวจบัตรนักศึกษาและสัมภาระ การตรวจบุคคลภายนอก หน้าที่หัวหน้าเวร น้ำดื่ม กรวยน้ำดื่ม หมต การรับฝากโน้ตบุ๊ก

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ให้ปฏิบัติงานตามข้อปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด 2.ไม่รับฝากของมีค่า อย่างเช่น โน้ตบุ๊ก และไม่รับฝากอาหาร ทุกชนิด 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร 2.โน้ตบุ๊กรับฝากเหมือนเดิมเช่นเดียวกับการบริการเวลาปกติ และทำประกาศไม่รับฝากของมีค่า

ด้านบริการ: 6.ยังไม่ประทับใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
1.กำชับให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่โดยเคร่งครัด	1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านบริการ: 7.OPAC ชัดช้อยบ้อย

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
1.ปิดOPAC ตัวที่มีปัญหา	1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านบริการ: 8.ระยะเวลาการเปิดให้บริการงาน 24 ชั่วโมง

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
ยกเลิกการให้บริการ 24 ชม. เนื่องจาก 1.คณะวิชา มีสถานที่รองรับนักศึกษา 2.รวมทั้งหอสมุดฯได้จัดพื้นที่โดยรอบ อาคารให้บริการเพิ่มขึ้น 3.หอสมุดฯมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการเพิ่มขึ้น สามารถใช้ได้ตลอดเวลา และทุกที่	ยกเลิกการให้บริการ 24 ชม. เนื่องจาก 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านผู้ใช้บริการ: 1.ส่งเสียงดัง

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
1.ทำประกาศงดใช้เสียง ให้ผู้ใช้บริการทราบทุกชั้น 2.ตักเตือนผู้ใช้ เป็นหน้าที่ของทุกคน ในหอสมุดฯ 3.มีเสียงประกาศตามสาย พิจารณาตามความเหมาะสม	1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร 2.ตักเตือนโดยการมีเครื่องหมายไปตั้งไว้ เช่น ตั้งป้ายบริเวณโต๊ะที่เสียงดัง

ด้านผู้ใช้บริการ: 2.รับประทานอาหารในหอสมุดฯ

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ทำประกาศมาตรการการการเข้าใช้บริการ 24 ชม. แจ้งผ่านคณะวิชาฯ, ติดประกาศหน้าหอสมุดฯ 2.ถ่ายรูป พร้อมอาหาร(ของกลาง) ที่นำมารับประทาน ไว้เป็นหลักฐาน 3.ตักเตือน 4.กำชับคนตรวจทางเข้า ทั้งช่วงบริการปกติและช่วงลวงเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านผู้ใช้บริการ: 3.ไม่พกบัตรนักศึกษา

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.เขียนประกาศฯ ไว้บริเวณจุดตรวจทางเข้า 2.หลัง 22.00 น. ไม่ให้เข้าใช้บริการ 24 ชั่วโมง 	<ol style="list-style-type: none"> 1.เขียนประกาศฯ ไว้บริเวณจุดตรวจทางเข้า 2.หลัง 21.00 น. ไม่ให้เข้าใช้บริการ 24 ชั่วโมง

ด้านผู้ใช้บริการ: 4.พบบุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุดหลัง 22.00 น.

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ไม่อนุญาตให้เข้าใช้ 2.หากพบ ให้กรอกแบบคำร้องอื่นๆ โดยใส่รายละเอียดข้อมูลบุคคล เพื่อเป็นหลักฐานเสนอหอสมุดฯ ดำเนินการต่อไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ไม่อนุญาตให้เข้าใช้ 2.หากพบ ให้กรอกแบบคำร้องอื่นๆ โดยใส่รายละเอียดข้อมูลบุคคล เพื่อเป็นหลักฐานเสนอหอสมุดฯ ดำเนินการต่อไป 3.ทำป้ายข้อบังคับต่างๆแจ้งไว้ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน (ด้วยสำนวนภาษาทางการ) เอาไว้ที่บริเวณบันไดทางขึ้นชั้น 2 อาคารมล.ปิ่น และก่อนทางเข้าอาคารหอสมุดฯ

ด้านผู้ใช้บริการ: 5.นอนหลับ/เล่นในหอสมุดฯ

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ให้ฟุบหลับได้ เท่านั้น 2.ไม่ให้นอนยาว พบให้ปลุก 3.ไม่ให้ต่อเก้าอี้นอน 4.ก่อน เวลา 06.00 น. ให้ปลุกผู้ใช้ทุกกรณี 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านผู้ใช้บริการ: 6.แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น ทำสีหน้าไม่ดี โวยวาย

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ตักเตือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ตักเตือน 2.แจ้งหัวหน้าเวรทราบ

ด้านผู้ใช้บริการ: 7.คุยโทรศัพท์ หมายถึง การตั้งเสียงเรียกเข้าต่างๆ และคุยเสียงดังในห้องอ่าน

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ตักเตือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ตักเตือน 2.แจ้งหัวหน้าเวรทราบ 3.ทำป้าย แจ้งบริเวณใช้โทรศัพท์

ด้านผู้ใช้บริการ: 8.ฝากของมีค่าที่จุดรับฝากของ

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.ไม่รับฝาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านผู้ใช้บริการ: 9.ทิ้งขยะไม่เป็นที่

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.หากพบ ตักเตือน 2.ให้ผู้ใช้บริการเก็บไปทิ้งถังขยะ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.หากพบ ตักเตือน 2.ให้ผู้ใช้บริการเก็บไปทิ้งถังขยะ 3.แจ้งหัวหน้าเวรทราบ

ด้านผู้ใช้บริการ: 10.ตั้งของมีค่าไว้บนโต๊ะอ่าน

<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<ol style="list-style-type: none"> 1.แจ้งเตือนไว้ในประกาศ 2.ให้เจ้าของเก็บ 3.ตักเตือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.แจ้งเตือนไว้ในประกาศ 2.ให้เจ้าของเก็บ 3.ตักเตือน 4.แจ้งหัวหน้าเวรทราบ

ด้านผู้ให้บริการ: 11.การแต่งกาย เช่น ใส่สายเดี่ยว กางเกงขาสั้นมา

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
1.ทำป้ายประกาศการแต่งกายที่เหมาะสม	1.ความคิดเห็นเช่นเดียวกับหัวหน้าเวร

ด้านสถานที่: ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<p>1.เจ้าหน้าที่ตรวจประตูทางเข้า และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด</p> <p>2.หัวหน้าเวร ต้องมาประจำอยู่ที่บริเวณตรวจประตูทางเข้าทันที</p> <p>3.แจ้งผู้ให้บริการให้อยู่ในความสงบ</p> <p>4.แจ้งศูนย์ยาม</p> <p>5.ตรวจออกหนังสือ ทุกเล่ม</p> <p>6.กรณี ผู้ใช้บริการใหม่เข้ามาให้ปฏิบัติเหมือนหลังปิดเครื่องตรวจทางเข้า-ออก</p> <p>7.ไฟฉุกเฉิน ให้ตรวจสอบพร้อมใช้งาน</p>	<p>1.เจ้าหน้าที่ตรวจประตูทางเข้า และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด</p> <p>2.หัวหน้าเวร ต้องมาประจำอยู่ที่บริเวณตรวจประตูทางเข้าทันที</p> <p>3.แจ้งผู้ให้บริการให้อยู่ในความสงบ</p> <p>4.แจ้งศูนย์ยาม</p> <p>5.ตรวจออกหนังสือ ทุกเล่ม</p> <p>6.กรณี ผู้ใช้บริการใหม่เข้ามาขอให้แสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา แล้วเราจดรหัสไว้ จากนั้นปฏิบัติเหมือนหลังปิดเครื่องตรวจทางเข้า-ออก</p> <p>7.ไฟฉุกเฉิน ให้ตรวจสอบพร้อมใช้งาน</p>

ด้านสถานที่: ฝนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

● กลุ่มหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)	● กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าเวร (แนวทางแก้ไข)
<p>1.ปฏิบัติตามที่เคยปฏิบัติในเวลาราชการ</p> <p>2.ฝนตกหนัก ให้ดูการรั่วซึม น้ำเอ่อท่วมท่อระบายน้ำ หรือบริเวณภายในอาคาร โดยรอบ เช่น ริมหน้าต่าง ผนังอาคาร เชิงบันได</p>	<p>1.ปฏิบัติตามที่เคยปฏิบัติในเวลาราชการ</p> <p>2.ฝนตกหนัก ให้ดูการรั่วซึม น้ำเอ่อท่วมท่อระบายน้ำ หรือบริเวณภายในอาคาร โดยรอบ เช่น ริมหน้าต่าง ผนังอาคาร เชิงบันได</p> <p>3.ฝากผู้ปฏิบัติหน้าที่เวลาปกติดูเรื่องน้ำฝนที่รั่วซึมตามจุดต่างๆ</p>

ผลสรุปองค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน

1. ได้ระเบียบปฏิบัติใหม่ ของการปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งปรับปรุง เพิ่มเติมจากระเบียบปฏิบัติการเดิม (ฉบับปรับปรุงข้อมูลเมื่อเปิดบริการ 24 ชั่วโมงระหว่างวันที่ 7 กันยายน – 1 ตุลาคม 2552) ข้อปฏิบัติใหม่นี้ ได้ระบุภาระหน้าที่ตามตำแหน่งรับผิดชอบไว้ชัดเจน รวมทั้งภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องก่อนการให้บริการ เวลา 22.00 – 08.30 น.

2. ได้แนวทางแก้ไขปัญหา ขณะเปิด บริการ 24 ชั่วโมง มายึดถือปฏิบัติร่วมกัน เมื่อพบปัญหาขณะให้บริการในเวลา 22.00 – 08.30 น. โดยถือเป็นมาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหาคณะปฏิบัติงานที่ผ่านความเห็นชอบร่วมกัน ผ่านมติที่ประชุม

สรุป

ผลรวมขององค์ความรู้ที่ได้จากแบบสอบถามการบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง และการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน และสามารถจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาคณะหน้า ทั้งนี้ องค์ความรู้ที่ได้จากทั้ง 2 แหล่ง ส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติงานมีหลักการทำงานในการให้บริการที่ดี ขณะปฏิบัติหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง และ เพื่อให้เกิดผลประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเคร่งครัด

บรรณานุกรม

- กาญจนา สุคนธมณี. “ห้องสมุด 24 ชั่วโมง: หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศิลปากร” ลานจันทร์. 7,1 (มกราคม-มิถุนายน 2545) : 17-22.
- จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว. “การให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศิลปากร” ลานจันทร์. 7,1 (มกราคม-มิถุนายน 2545) : 23-31.
- จิตรรัตน์ แซ่หยี. “รายงานการประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ การบริหารจัดการ บริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์” วันที่ 10 – 11 สิงหาคม 2554.
- สมปอง มิสสิตะ. “เปิด 24 ชั่วโมง จริงๆ ด้วยนะเออ” ลานจันทร์. 7,1 (มกราคม-มิถุนายน 2545) : 14-16.
- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์. คู่มือจากการจัดการความรู้ เรื่องการบริหารงานนอกเวลาราชการ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

คณะทำงานจัดการความรู้และจัดทำเอกสารบรรณานุกรม

ผู้ผลิต

คณะทำงานจัดการความรู้
การบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ที่ปรึกษา

นางกาญจนา สุคนธมณี

ผู้เรียบเรียง

นางพัชรี เวชการ

นางสาวธิดารัตน์ แซ่หยี

ผู้บันทึก

นางสาวธิดารัตน์ แซ่หยี

ผู้ให้ข้อมูล

นางเอกอนงค์ ดวงจักร

นายสุนทร ญาติมาก

นางสุกัญญา โภคา

นางสมปอง มิสสิตะ

นางสาวยุพดี จารุทรัพย์

นางนฤมล บุญญานิตย์

นางจิตติมา กลิ่นทอง

นางสาวจิตรา กัลป์ยานพงศ์

นางสาวจันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว

นางเกษร แสนสุวรรณ

นางสาวกาญจนา กรรเจียกพงษ์

นางสาวกรรณา ศรีเจริญ

นางอารี ปิยะรัตน์วัฒน์

นายอนิรุจ จำกลาง

นางสาวสุนีย์ ตริยีนดี

นายสมบูรณ์ กลิ่นทอง

นางศิริกัญญา ฐากุลวีรพันธ์

นายวิรุฬห์ พานิชสุโข

นางวาสนา พุ่มประทุม

นางสาวรุ่งทิวา ฝ่ายดี

นางสาวสรินทร์	ยางงาม
นางพนิดา	จมุศรี
นายปัญญา	พู่พะเนียด
นางบุญตา	กิจหว่าง
นางสาวบรรจง	รุ่งแผน
นางนัยนา	สุคนธมณี
นางธนิกุล	จิระจิตตานนท์
นางจิราภรณ์	พู่พะเนียด
นางสาวเกศินี	เพ็ญศิริ
นางสาวกอบกุล	ชาวเฉียง
นายกวี	ชุติมานนท์
นายอำนาจ	เกตุดม
นายสัมฤทธิ์	ยอดยิ่งทวีลาภ
นางสมพร	พันธุ์มา
นางสมจิตร	ใจการณ์
นายศรัณย์	เขียวสุข
นางเรณู	แสงดี
นายไมตรี	กิมฮวย
นายมานิตย์	อินทร์ตามา
นายมนตรี	ศรีสุทัศน์
นายเพชร	ยอดแก้ว
นายพิชิต	ผลอุดม
นายพิชัย	ผลอุดม
นางพรยมล	สงวนพงษ์
นายพงศ์สิน	จารุธนโรจน์ทวี
นางสาวดวงธิดา	ขวัญเล็ก
นางจันทร์ทอน	อินทร์ตามา
นายจිරพันธุ์	อยู่เย็น

หน้าปก

นายกวี ชุติมานนท์

ปีที่พิมพ์

สิงหาคม 2554

สถานที่พิมพ์

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ก

สรุปภาระหน้าที่งานบริการ 24 ชั่วโมง

สรุปภาระหน้าที่งานบริการ 24 ชั่วโมง

เวลา ตำแหน่ง	5.00	6.00	7.00	8.00	8.30-16.30	16.30-22.00
หัวหน้า เวร 24 ชั่วโมง	1.(หลังจากผู้ช่วยหัวหน้าเวรทำหน้าที่เสร็จแล้ว) ให้ดูแลความเรียบร้อยที่ห้องอ่านชั้น 2, 3, 4 อีกครั้ง	1. เวลา 06.30 น. หัวหน้าเวร ลงมานั่งประจำ ชั้น 1 บริเวณตรวจทางเข้า + รับฝากของ 2..เขียนรายงานเวรและสถิติ การปฏิบัติงานในวันและเวลาดังกล่าวลงแบบฟอร์มรายงานและ กลับเวลา 08.30 น.			เปิดบริการเวลาปกติ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวัน	เปิดบริการล่วงเวลา โดยเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน
ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 1 / ผู้ปฏิบัติงาน ประจำวัน	1. เวลา 05.00 – 08.30 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม 2. ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเวรและ กลับเวลา 08.30 น.				เปิดบริการเวลาปกติ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวัน	เปิดบริการล่วงเวลา โดยเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน
ผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 นายอนิรุจ จำกลาง / ผู้ทำหน้าที่แทน	1. เวลา 05.00 – 06.00 น. ให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิม 2. จดมาตรวัดไฟฟ้า 3. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเวร และกลับเวลา 06.00 น.	ไม่มีผู้ช่วยหัวหน้าเวร คนที่ 2 ปฏิบัติงาน			เปิดบริการเวลาปกติ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวัน	เปิดบริการล่วงเวลา โดยเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน
เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย	1. ทุก 1 ชั่วโมง ตรวจสอบบริเวณรอบนอกอาคารหอสมุดฯ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หมายรวมถึง ไฟรอบนอกอาคารทั้ง 2 ตึก 2. ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในอาคารหอสมุดฯ (ตั้งแต่ชั้น 1-4) ในเวลา 24.00 น., 03.00 น. และ 06.00 น. 3. รายงานผลการปฏิบัติงานในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ และกลับเวลา 08.00 น.				ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	

ภาคผนวก ข

ข้อมูลดิบจากแบบสอบถามการบริหารจัดการบริการ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 7 แสดงความหมายของบริการ 24 ชั่วโมง ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง

ความหมายของการ บริการ 24 ชั่วโมง	
■	หนังสือมีการหยิบมาจากชั้นจำนวนมาก ทำให้มีหนังสือวางอยู่บนโต๊ะจำนวนมาก หนังสือค้างอยู่ในกรณีจำนวนมาก หนังสือที่ชั้นพักเต็ม
■	การปฏิบัติงานนอกเวลาพิเศษ
■	ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทั้งกลางวันและกลางคืน เพื่อให้นักศึกษาได้ค้นคว้าอ่านหนังสือ นอกเหนือจากการเรียนเพื่อเตรียมตัวก่อนสอบ 1 เดือน
■	การบริการจะต้องมีความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ - ผู้ใช้บริการ เวลา ระเบียบ การรักษาความปลอดภัย การบริการต้องนึกถึงต้นทุน ผลที่ได้รับและปัญหาต่างๆ
■	เป็นการบริการที่เพิ่มขึ้นจากการบริการล่วงเวลาตามปกติ (4ทุ่ม) แต่ไม่ได้รวมถึงการให้บริการทุกประเภทของห้องสมุด และไม่ได้มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการในทุกจุด เพียงแต่ให้ความสะดวกในเรื่องสถานที่ และดูแลความปลอดภัย
■	บริการที่ทำให้ผู้ใช้ประทับใจ และรอยยิ้ม
■	ให้บริการเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง (ก่อนสอบ 1 เดือน)
■	บริการต่อเนื่องไม่มีการปิดบริการ
■	การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เพื่ออ่านหนังสือเตรียมตัวสอบประจำภาคหลังเวลาปฏิบัติงาน
■	การให้บริการต่างๆที่หน้าสนใจ เช่น บริการตอบคำถาม บริการจ่าย-รับ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการวิทยานิพนธ์ บริการ Self-Check การจองหนังสือผ่านWeb(Hold) บริการอ้างอิง บริการพิเศษ บริการหนังสือพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริการถ่ายเอกสาร และสำเนาข้อมูล
■	ทำงานตอนกลางคืนแทนกลางวัน
■	การบริการดี พิเศษกว่าปกติ
■	เป็นการบริการที่ผู้ให้และผู้ใช้บริการจะต้องรู้จักการทำหน้าที่ การปฏิบัติตามระเบียบการทำงาน การใช้บริการ ตามจุดประสงค์ของหน่วยงานผู้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
■	บริการต่อเนื่องไม่มีการปิดบริการ
■	มาเวลาไหนก็เข้าได้ตลอด เป็นบริการที่เปิดให้นักศึกษา บุคลากร เฉพาะของมหาวิทยาลัย ศิลปากร ได้มาค้นคว้าและอ่านหนังสือทบทวนในช่วงก่อนสอบ 1 เดือน ผู้ใช้บริการจะเข้าห้องสมุดได้ตลอดเวลา ช่วงไหน เวลาใดก็ได้ (ยกเว้นวันเสาร์ - อาทิตย์ เปิดให้บริการ

ตามปกติ)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เปิดเพื่อให้นักศึกษาเข้ามาอ่านหนังสือเตรียมสอบได้เต็มที่ เพราะมีเวลาเยอะ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การบริการไม่มีคำจำกัดความ บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ เพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สับเปลี่ยน หมุนเวียนบุคลากรหอสมุดฯ มาปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการรับฝากของ เก็บหนังสือตามโต๊ะ มาปฏิบัติงานเวลา 21.30 น. เวลาปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง (22.00-8.30 น.)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีบริการยืมหนังสือได้ด้วยตนเองจนถึงเที่ยงคืน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การให้บริการตามความพอใจของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร จะเข้าจะออกได้ตลอดเวลา ขอเพียงเข้าทางประตู และออกทางประตูที่กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกพื้นที่ให้แก่ผู้มารับบริการ และได้รับความพึงพอใจกลับไป จนอยากกลับมาใช้ใหม่เมื่อถึงเวลา เป็นบริการเชิงรุกที่เน้นกลุ่มเป้าหมาย คือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการห้องสมุดได้เต็มรูปแบบไม่เพียงแต่ให้บริการเฉพาะที่นั่งอ่านหนังสือเท่านั้น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการแบบ OPEN บริการแบบไร้เทียมทาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้เข้ามาอ่านหนังสือและเล่นคอมพิวเตอร์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้นักศึกษาได้มีพื้นที่ในการอ่านหนังสือ พุดคุยตัวเนื้อหากันระหว่างเพื่อนฝูง

ตารางที่ 8 แสดงปัญหาด้านบริการ

<ul style="list-style-type: none"> ▪ หนังสือมีการหยิบมาจากชั้นจำนวนมากทำให้หนังสือวางอยู่บนโต๊ะจำนวนมาก หนังสือค้างอยู่ในรถมีจำนวนมาก หนังสือที่ชั้นพักเต็ม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ โต๊ะและเก้าอี้มีให้บริการไม่พอ ที่นั่งไม่เพียงพอ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เปิดให้อ่านแต่ไม่ให้บริการยืม-คืน ผู้ใช้เข้าใจว่าเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ก็น่าจะเปิดยืม-คืน ด้วย น่าจะเปิด Self-Check ด้วย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ห้องน้ำ ความสะดวก ช่วงดึกไม่มีผู้ทำความสะอาด อาจมีกลิ่นบ้าง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้เข้าใช้ใช้เวลาไม่คุ้มค่า
<ul style="list-style-type: none"> ▪ น้ำดื่มที่มีให้บริการตามชั้น ควรมีการตรวจดูอยู่เสมอ รวมทั้งกรวยน้ำดื่มด้วย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ทำหน้าที่ทางเข้าไม่ได้ใส่ใจการตรวจอย่างจริงจัง หากตรวจพบอาหารควรยึด หากผู้ใช้ฝากไว้จะได้รับคืน

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ห้องน้ำเลอะเทอะ และส่งกลิ่นเหม็น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ หัวหน้าเวรต้องหมั่นเดินตรวจตลอดชั้น 2-4 อาจสร้างความรำคาญให้ผู้ใช้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OPAC ชัดช่องบ่อย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ น่าจะมีมุมวารสารวิชาการเพิ่ม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การใช้บริการกับเจ้าหน้าที่มีน้อย ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะมาใช้สถานที่ เพื่ออ่านหนังสือ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การจองที่นั่ง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ชั้น 3-4 หากมีผู้ใช้บริการมากไม่ควรปิดชั้น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรเพิ่มหน้าที่ให้ยามรักษาความปลอดภัย ช่วยตรวจดูผู้ใช้ยู่หน้าประตู หรือเดินขึ้นไปตรวจตามชั้นต่างๆ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การให้บริการดูแลผู้ใช้ไม่ทั่วถึง ในเรื่องการตกแต่งเสียง หรือการแอบกินขนม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เมื่อจะปิดหอสมุดฯ ช่วงบริการล่วงเวลาปกติ (16.30-22.00น.) หลัง 4 ทุ่มต้องให้บุคคลภายนอกออกจากหอสมุดฯ ทำให้เป็นภาระต้องติดตามหาตัวว่าอยู่ที่ใด ซึ่งหายากมาก

ตารางที่ 9 แสดงปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

<ul style="list-style-type: none"> ▪ หนังสือส่วนตัวของนักศึกษามีมาก และวางไว้บนโต๊ะอ่านเพื่อจองพื้นที่
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จองที่นั่ง โดยการตั้งสัมภาระไว้เต็มโต๊ะ เพื่อแสดงความเป็นเจ้าของ (ทิ้งสมบัติส่วนตัวไว้ แต่ตัวไม่อยู่)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การเข้า / ออกของผู้ใช้ หลังเวลา 24.00 น. มักจะเป็นบุคคลเดิม ไม่หลากหลาย บุคคลเดิมเดินเข้า เดินออกบ่อยมาก
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แต่งกายไม่สุภาพ ชอบนั่งกางเกงขาสั้นมาก ใส่ชุดนอนเข้าหอสมุดฯ อยากให้กลับไปแต่งตัวใหม่
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำของกิน ขนม เครื่องดื่ม หมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนูผืนใหญ่ เข้ามา นำเข้ามาแล้วไม่เห็นไม่ว่าแต่น่าจะสำนึกได้ว่าผิดกฎระเบียบ ทานแล้วแทนที่จะทำให้เรียบร้อย กลับทิ้งไว้เลอะเทอะ เช่น มาม่า ไอศกรีม นมข้น และอีกหลายอย่างที่ไม่น่าจะนำมาทานในหอสมุดฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นักศึกษาไม่ค่อยเปิดกระเป๋าให้ตรวจ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เสียงดังมาก ต่างคนต่างคุย ไม่ทราบว่ามีมาอ่านหนังสือออกเสียงแข่งกัน หรือมาทำอะไร แล้วก็มาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ว่าเสียงดัง ประกาศออกเสียงตามสายให้แล้ว เดินไปดูก็แล้ว ก็ยังคุยเหมือนเดิม (ขอฝากผู้ดูแล ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย) น่าจะมีวิธีการที่ให้พวกเขา ละอาย หรือเกรงกลัว หรือไม่กล้าทำสิ่งไม่ดีเหล่านี้อีกแล้ว

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่เคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับ นำสิ่งของต้องห้ามเข้ามา พุดไม่ฟัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ โทกบก้าง จริ่งบ้าง ว่าบัตรอยู่ในหอสมุดฯ อยู่ชั้นบน บางคนให้อามาให้ดูก็เอามา แต่คนที่โทกหมั่นก็ไม่มี(ขอความเห็นเรื่องทีบอกว่าบัตรอยู่ในหอสมุดฯจะต้องทำอย่างไรกับพวกเขาจะได้ปฏิบัติเหมือนกัน) หรือ ขอเข้าโดยไม่มีบัตรแสดง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่พกบัตรนักศึกษาติดตัวมาเมื่อเข้าใช้หอสมุดฯ แต่จะเข้าใช้ห้องสมุดหลัง 22.00น. และยังมีมาถามว่า มีวิธีอื่นอีกไม่ที่จะเข้าได้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้พุดจาไม่สุภาพ ก้าวร้าว
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การใช้โทรศัพท์ในห้องอ่านรวม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ชอบใส่อารมณ์กับเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปเตือนเมื่อทำผิดกฎ เช่น เปิดกระเป๋าด้วยความไม่พอใจ เตือนเมื่อส่งเสียงดัง แอบกินขนม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นักศึกษาฝากของมีค่าไว้ เช่น โน้ตบุ๊ก บริเวณจุดรับฝากของ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การเข้า-ออก ของนักศึกษาที่รับบริการมีความถี่มากทำให้สถิติผู้ใช้ไม่เป็นไปตามจริง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้สนทนาส่งเสียงดัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นักศึกษาพาบุคคลภายนอกเข้ามา มีผู้ใช้ภายนอกแอบเข้ามาใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยการใช้บัตรเพื่อนที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร หรือ นำบัตรของตนให้ผู้อื่นซึ่งเป็นบุคคลภายนอก
<ul style="list-style-type: none"> ▪ หลับนอนไม่เหมาะสม นักศึกษานอนในลักษณะเหยียดยาว หรือนำเก้าอี้มาต่อกันแล้วนอน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การตรวจกระเป๋าผู้ใช้บริการ ไม่ค่อยยินดีให้ตรวจ บวกกับเคาน์เตอร์สูงมากด้วย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นั่งคนเดียว หรือ 2 คน แต่ใช้โต๊ะอ่านเป็นกลุ่ม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดมี 2 กลุ่ม คือ 1.ตัวเสียงดัง 2.ตั้งใจอ่านหนังสือ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แอบนำอาหารเข้ามารับประทาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้หากมากันคนละกลุ่ม หรือมาคนเดียวจะไม่ยอมนั่งร่วมกับผู้อื่น หรือขออาศัยผู้ที่นั่งอยู่แล้วเพื่อขอนั่งด้วย (กรณีไม่มีที่นั่งอ่าน โต๊ะเต็ม)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้ตั้งของลิ้มไว้บริเวณที่ตนอ่านหนังสือ และมาแจ้งหาของหายในครั้งต่อไป โดยคิดว่าลิ้มไว้ที่นี่ เมื่อมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่หอสมุดฯจะต้องได้ของคืนเสมอ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ใช้โทรศัพท์ตั้งเสียงเรียกเข้าดังๆ รบกวนผู้อื่น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้องระวังของตัวเองให้ดี
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ้านอนหลับ(นอนฟุบบนโต๊ะ) ต้องมีเพื่อนเฝ้า

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้ภายนอกไม่ยอมกลับตามเวลาที่กำหนด
<ul style="list-style-type: none"> ▪ วางของมีค่าไว้บริเวณโต๊ะ เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก กระเป๋าตังค์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทิ้งขยะไว้บนโต๊ะ เช่น ซองขนม เปลือกลูกอม ขวดน้ำดื่ม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้ที่นั่งบริเวณร้านกาแฟเสียงดัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น เมื่อผู้ใช้ที่มาเป็นกลุ่มจับกลุ่มคุยกัน เสียงดังย่อมเกิดขึ้นและสิ่งที่ตามมา คือหากเกิดการเถียงกัน หรือโต้ตอบกันในกลุ่มแล้วเป็นประเด็นที่ถูกใจขึ้นมาจนเกิดอาการเสียงดัง เสียงหัวเราะและเสียงอื่นๆตามมา จนทำให้โต๊ะข้างๆรำคาญ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้ไม่เคารพสิทธิในการเข้าใช้ตามระเบียบ เมื่อห้ามสิ่งใดก็จะทำสิ่งนั้น เช่น ห้ามนำอาหารเข้ามาก็เอาเข้ามาและกินแบบไม่เกรงใจต่อหน้าสาธารณะ ห้ามนำผ้าห่มเข้ามาก็เอามาห่มนอนบนนอนราบแล้วห่มปิดตัวเหมือนนอนอยู่ที่บ้าน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ นั่งเอกเขนก นั่งไม่สุภาพ ยกเข่าขึ้นชนบนเก้าอี้ ซึ่งดูแล้วไม่เหมาะสมกับสถานที่ที่เป็นสถานศึกษา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรจะมีการรณรงค์นโยบาย และมาตรการรักษาความสำนึก ตระหนักและให้ความเคารพ ในสิทธิของผู้อื่น เคารพสถานที่ รู้ความเหมาะสมและรู้จักเทศะ ในการใช้สถานที่ให้เข้มแข็งกว่าปัจจุบัน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การละเลยสมบัติส่วนตัว การจับจองพื้นที่เฉพาะตน ยังเป็นปัญหาที่ควรแก้ไข

ตารางที่ 10 แสดงปัญหาด้านสถานที่

<ul style="list-style-type: none"> ▪ โต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะสัปดาห์ที่ 2 และ 3 ของการเปิดบริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดีแล้ว เห็นควรจัดที่สำหรับวางของสำหรับคนที่จอง นักศึกษาจะได้รู้ว่าเมื่อไม่อ่านพื้นที่นั้นจะมีผู้อ่านมาใช้พื้นที่ กรุณาไปเอาของได้ที่ จุดรวมของ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีความพร้อมดีเหมาะสม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรจำกัดพื้นที่ให้น้อยลง ห้องเล็กห้องน้อยไม่ควรเปิด เพื่อจะได้ทราบโดยประมาณว่าผู้ใช้จริงมีกี่เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะส่งผลถึงการใช้ค่าไฟ กระดาษชำระและเครื่องสุขภัณฑ์ต่างๆ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พื้นที่ส่วนใดมีผู้ใช้น้อย ให้แจ้งผู้ใช้ให้ไปใช้บริเวณที่มีผู้ใช้เยอะ เพื่อปิดบริการบริเวณนั้น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ห้องที่มีผู้ใช้น้อย จะแจ้งให้ผู้ใช้เข้าไปใช้ในห้องที่มีผู้ใช้มากแทน บางรายก็จะแสดงสีหน้าบ้างหรือเก็บของกลับไปเลย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรมีพื้นที่ห้องอ่านเป็นกลุ่มบ้าง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรแบ่งโซน และการใช้งานให้ชัดเจนกว่านี้

<ul style="list-style-type: none"> ▪ โต๊ะและเก้าอี้น่าจะโละของเก่า ซื่อใหม่ให้นำใช้ สีสันถูกใจวัยรุ่น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ คอมพิวเตอร์อยากให้อายุดี ทันสมัยนำใช้ เช่น จอแบนทั้งหมดทุกเครื่องทุกชั้น เป็นการดึงผู้ใช้ให้อายุใช้ รวมถึงโต๊ะวางคอมพิวเตอร์ด้วย ลองพิจารณาและหารูปแบบการวางใหม่จะดี จากการไปอบรมหลายที่เขาเปลี่ยนแปลงกันหมดแล้ว
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่คับแคบไปไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เครื่องปรับอากาศและไฟอาคารไม่มีการสลับการใช้งาน หรือพัก ทำให้อาจเกิดปัญหาขึ้นได้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ที่นั่งไม่พอ เอาเสื่อมาปูดูแล้วไม่เหมาะสม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สื่อการเรียนรู้น่าจะมีให้ครบวงจร เช่น วารสารวิชาการ อินเทอร์เน็ต
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปัญหาห้องส่งกลิ่น เวลาปิดเครื่องปรับอากาศ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ยุงเยอะ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เปิดบริการเฉพาะอาคารหอสมุดฯ 4 ชั้นก็เพียงพอ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พื้นที่ในการรองรับมีน้อย โดยเฉพาะพื้นที่การนั่งเป็นกลุ่ม
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรเปิดพื้นที่บริการเพิ่มเติม คือ อาคารหอมหหลวงปิ่น ชั้น 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้ใช้บริการมาจองโต๊ะนั่งตั้งแต่ช่วงกลางวัน แต่มาใช้จริงตอนเย็นๆ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริเวณจุดอัป ซอกมุมมืด มีผู้ใช้ไปนั่งใช้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรมีป้ายแยกพื้นที่ใช้เสียงอย่างชัดเจนและเด่น
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เก้าอี้เสริมบางครั้งพอ บางครั้งไม่พอ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เพิ่มโต๊ะอ่านเดี่ยว
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่เพียงพอกับนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นทุกปีถึงแม้ว่าจะมีเก้าอี้เสริมมาเพิ่มให้ หรือมีเสื่อไว้บริการ ก็ยังไม่พอเพียง เหตุที่ไม่พอเพียง คือ มักจะจองที่ไว้ เอาสัมภาระจองไว้ จึงไม่มีใครกล้าเข้าไปนั่ง

ตารางที่ 11 แสดงปัญหาด้านสถานที่ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งหัวหน้าเวรก่อนแล้วช่วยแก้ไข
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เตรียมพร้อมอยู่เสมอทั้งหัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงาน มีชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน ที่มีโทรศัพท์มือถือของหอสมุดฯ ไฟฉาย และโทรศัพท์มือถือของตัวเองไว้ใกล้ตัวเสมอ มีเบอร์โทรศัพท์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องเมื่อต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งศูนย์ยามของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จุดแรกที่ควรอยู่คือ จุดทางออกตรวจหนังสือ และบริเวณหน้าประตู

<ul style="list-style-type: none"> ▪ คงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ห้องสมุดวางไว้
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ไปประจำตรงทางเข้า-ออก ทางออกควรตรวจหนังสือว่ายืมหรือยัง ส่วนทางเข้าให้ตรวจดูบัตรว่าตรงกับใบหน้าหรือไม่
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แก้ไขไปตามสถานการณ์
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นการตัดสินใจของหัวหน้าเวร จะให้ปฏิบัติอย่างไร(ลูกเวรต้องช่วยเหลือกันเต็มที่อยู่แล้ว ก็อยู่กันแค่ 3 คน ในแต่ละคืน)

ตารางที่ 12 แสดงปัญหาด้านสถานที่ ไฟฟ้าดับ (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ปิดประตูทางเข้า-ออก > แจ้งผู้ใช้ > ใช้ไฟฉายตามบางจุดและเดินตรวจตรา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สมควรปิดประตูใหญ่ทันที เพื่อป้องกันวัสดุของนักศึกษา และของหอสมุดฯ สูญหาย และป้องกันบุคคลภายนอกที่ไม่พึงประสงค์เข้ามา
<ul style="list-style-type: none"> ▪ หากไฟฟ้าดับนาน สมควรใช้ตะเกียงที่ใช้แก๊สปิคนิค ซึ่งสว่างและใช้ได้นาน
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้องโทรถามศูนย์ยาม หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุ และประกาศให้ทุกคนทราบ และอยู่ในความสงบ พร้อมกำชับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานให้ดูแลความเรียบร้อย บริเวณทางเข้า-ออก อย่างเคร่งครัด และจุดเทียนนำไปวางไว้ทุกชั้น ในที่โล่งแจ้ง จนกว่าจะแก้ไขสถานการณ์ได้ (เทียนพรรษขนาดกลาง)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ หาสาเหตุก่อนว่าเกิดจากอะไร แล้วแจ้งเจ้าหน้าที่เวรไฟฟ้าของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไฟฉายต้องพร้อม ช่วงนี้นักศึกษาอาจจะไม่ค่อยเข้า ถ้าจะเข้าก็ตรวจบัตรนักศึกษา แล้วให้เขียนรหัสไว้ พร้อมทั้งตรวจกระเป๋าก่อนเข้า นักศึกษาที่จะออกก็ช่วยกันตรวจกระเป๋า หนังสือ หากนักศึกษายืนยันว่ายืมแล้วด้วยเครื่องยืม-คืน ให้กรอกชื่อหนังสือ บาร์โค้ด ในแบบฟอร์ม และโทรแจ้งเวรไฟฟ้ามหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จะให้ยามเดินตรวจชั้น 3-4 หัวหน้าเวรตรวจชั้น 2 ลูกเวร 2 คน ฝ้าประตู และห้องอ้างอิง เพื่อป้องกันเหตุที่ไม่พึงประสงค์ได้ในอาคารหอสมุดฯ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ้าไฟฟ้าดับก่อนเวลา 22.00น. ควรปิดบริการ 24 ชั่วโมง ถ้าไฟฟ้าดับในช่วงเวลาปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง ควรมีไฟฉุกเฉินติดในทุกจุด ส่วนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด(รวมทั้งผู้ไปพัก) ควรรมาช่วยกันที่ประตูทางออก และแจ้งผู้ใช้ถึงสาเหตุไฟดับ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดูแลความเรียบร้อยตั้งแต่ชั้น 1-4 ที่เปิดบริการ หากจุดใดมืด ไม่มีแสงสว่างก็จะให้นักศึกษามารวมกันทุกจุดที่มีแสงสว่าง แล้วลงมาดูความเรียบร้อยที่ชั้น 1 (เพราะเคยอยู่ปฏิบัติงานแล้วเกิดเหตุไฟฟ้าดับมาแล้ว 1 ครั้ง)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เห็นควรแจ้งให้ผู้ใช้ในความสงบรอกการแก้ไข หากผู้ใช้จะออกจากหอสมุดฯ ควรเตรียมเจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้า-ออก ให้พอเพียง และทำระบบสำรองไฟให้สมบูรณ์กว่าปัจจุบัน และควรตรวจสอบให้พร้อมใช้ก่อนเปิดบริการทุกครั้ง

<ul style="list-style-type: none"> ดูไฟฉุกเฉินของแต่ละชั้นว่าติดหรือไม่ และแจ้งให้ลูกเวรตรวจตรงทางออก จากนั้นจึงแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ดูแล เรื่องไฟฟ้าของมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> มีไฟสำรอง(ฉุกเฉิน) พร้อมด้วยไฟฉายส่องสว่าง
<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบเบื้องต้นว่าไฟฟ้าดับทั้งมหาวิทยาลัย หรือเฉพาะหน่วยงาน ถ้าในมหาวิทยาลัยทั้งหมด เจ้าหน้าที่ไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยต้องทำหน้าที่ของตนอยู่แล้ว อาจโทรสอบถามถึงสาเหตุการดับ แต่ถ้าเฉพาะในหน่วยงาน อาจรอเวลา 5-10 นาที แล้วแจ้งไปเจ้าหน้าที่ไฟฟ้า
<ul style="list-style-type: none"> ต้องตรวจสอบไฟฉุกเฉินให้ใช้ได้ทุกดวง จะดีมาก

ตารางที่ 13 แสดงปัญหาด้านสถานที่ ฝนตก (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน)

<ul style="list-style-type: none"> ฝนตกหนักอาจจะเกิดไฟฟ้าดับ ต้องเตรียมพร้อมหาไฟฉายไว้ตามจุด โดยเฉพาะจุดทางเข้า – ออก
<ul style="list-style-type: none"> ฝนตกหนักให้นำกระสอบไปปูไว้ที่หน้าประตูหอสมุดฯ ตามอาคาร เพื่อซับน้ำไม่ให้เข้ามายังบริเวณที่นั่งอ่าน
<ul style="list-style-type: none"> เวลาฝนตกต้องคอยดูแล้วรู้ตรงไหน หรือไม่ น้ำตามท่อไหลทันหรือไม่ น้ำจะซึมตรงไหน
<ul style="list-style-type: none"> เดินตรวจตรารอยฝนรั่ว ฝนสาด เตรียมกระสอบวางตามจุด ทางเดินเข้าออก ทางเชื่อม
<ul style="list-style-type: none"> ควรมีร่ม ถุงพลาสติก ไฟฉาย ไว้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> เตรียมพร้อมเรื่องไฟฉาย สั่งการเจ้าหน้าที่ประตูเตรียมพร้อมว่าไฟดับจะอย่างไร ตรวจสอบดูทุกชั้นว่ามีน้ำรั่วซึมเข้ามาหรือไม่ ถ้ารั่วซึมเข้ามา หาผ้ากระสอบมาซับ หรืออาจสั่งการเจ้าหน้าที่ประตู แล้วหัวหน้าไปอยู่ประตูแทน
<ul style="list-style-type: none"> ฝนตกให้ปูกระสอบด้านหน้าอาคาร และสำรวจตามขอบหน้าต่างที่มีน้ำซึม
<ul style="list-style-type: none"> ตั้งแต่ที่อยู่มาก็ไม่เคยไฟดับซักครั้ง
<ul style="list-style-type: none"> ก็ต้องเดินตรวจตราความเรียบร้อยของหน้าต่าง ทางเดิน ดูแลเรื่องฝนสาด น้ำซึม น้ำท่วม
<ul style="list-style-type: none"> มีความเห็นว่า ช่วง 24 ชั่วโมง ไม่น่าจะมีปัญหา ผู้ที่อยู่ในอาคารอยู่แล้ว แต่กรณีเวร O.T. ปกติหากตกในช่วงเวลาปิดบริการ(4 ชม) มีความเห็นว่า หากฝนตกมากอาจจะล่อเวลาปิดออกไปสักระยะ เพื่อดูท่าที เนื่องจากปิดอาคารทุกคนก็ต้องออกไปอยู่ภายนอก และกลับไม่ได้ (สำหรับคนไม่มีรถยนต์) ทั้งนี้อาจเปิดเฉพาะส่วนโถงหน้าให้อาศัยยืนหลบฝนก่อน
<ul style="list-style-type: none"> ฝนตกก็ตกไป เพราะเราห้ามฝนไม่ได้
<ul style="list-style-type: none"> ต้องตรวจว่ามีน้ำซึม หรือสาดเข้าบริเวณใดของอาคารบ้าง และแก้ไขตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีผลมากเท่าไร นอกจากฝนตกหนัก สาดและรั่ว ก็ทราบว่าจะแก้ไขไปแล้วบ้างและคงต้อง

เป็นหน้าที่ของช่างต่อไป หรือแม่บ้านพ่อบ้านของห้องสมุดควรจัดการ
<ul style="list-style-type: none"> ต้องเตรียมกระสอบ หรือที่ตั้งแขวนร่ม หรือขอเกี่ยว หรือ อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ผ้าเช็ดเท้าที่สะอาด

ตารางที่ 14 แสดงปัญหา (กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอื่นๆ)

<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มาไม่ครบ ตามข้อปฏิบัติ 24 ชั่วโมง ต้องเป็นคนปฏิบัติงานฝ่ายโสตฯมาแทน
<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มาไม่ครบ ให้ตรวจจุดจุดสำคัญๆ
<ul style="list-style-type: none"> รายงานเวรกับหัวหน้าหอสมุดฯ หากเกิดเหตุร้ายแรงโทรแจ้งบุคลากรที่มีบ้านอยู่ในมหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> ก็เช็คเจ้าหน้าที่ก่อนว่า เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน(16.30-22.00น) ว่ากรณีถ้าตำแหน่งที่ไม่มาผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานแทนคือใคร
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งผู้ที่ต้องปฏิบัติงานแทนให้เตรียมตัว หากผู้ปฏิบัติงานจริงไม่มาภายในเวลา 21.30 -21.45 น. โดยที่ผู้ขาดงานไม่แจ้งให้ทราบว่าจะมาช้าเพราะอะไร ผู้ต้องอยู่แทนดูตามข้อตกลงของหอสมุดฯ ว่าผู้อยู่เวรล่วงเวลาหน้าที่ใดต้องอยู่แทนเวร 24 ชั่วโมง ที่ขาดไป
<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เหลือน้อย ก็ต้องช่วยกันสอดส่องดูแลอย่างน้อย ก็มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอีก 1 คน
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งผู้ทำหน้าที่บริการโสตฯทำแทน
<ul style="list-style-type: none"> ให้คนที่อยู่เวรเวลา 16.30-22.00น. ปฏิบัติงานต่อ แต่ผู้ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ที่ควรแจ้งเหตุผลที่เหมาะสม
<ul style="list-style-type: none"> ให้เจ้าหน้าที่รับฝากของปฏิบัติงานแทน หรืออยู่ปฏิบัติงานจนกว่าเจ้าหน้าที่ๆจะมารับเวรมาก่อนจึงจะกลับได้ ถ้าไม่มาก็อยู่ต่อ
<ul style="list-style-type: none"> เช่น ยามรักษาความปลอดภัยไม่ได้มาปฏิบัติงาน และไม่มีคนมาปฏิบัติแทน เจ้าหน้าที่ 3 คนรวมหัวหน้าเวรให้ช่วยกันดูแลความเรียบร้อย
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานไม่มาทำงานก็ต้องโทรตาม ถ้าไม่หากเกิดเหตุ ก็ทำตามกฎระเบียบที่หอสมุดฯมีอยู่ให้คนอื่นมาปฏิบัติงานแทน
<ul style="list-style-type: none"> โทรตามเจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อปฏิบัติงานก่อน ถ้าไม่สามารถมาได้ด้วยเหตุสุดวิสัย จึงถามคนอื่นว่าสามารถมาปฏิบัติงานแทนได้หรือไม่
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานอาจมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด ถ้ามีเบอร์ติดต่อได้ควรสอบถาม หรืออาจอยู่ระหว่างเดินทาง ขอทราบเหตุการณ์การมาสาย ถ้าไม่มาเลยคงต้องปฏิบัติตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ว่าใครต้องทำหน้าที่แทน
<ul style="list-style-type: none"> ไม่น่าเป็นไปได้และสามารถหาตัวแทนได้
<ul style="list-style-type: none"> เห็นควรมีระบบไฟฟ้าสำรอง หรือช่างเทคนิคที่จะมาดูแล และพร้อมช่วยเหลือตลอดเวลา คือรู้เบอร์โทรศัพท์ของศูนย์ยาม การไฟฟ้าของมหาวิทยาลัย หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 15 ผู้ปฏิบัติงาน บริการ 24 ชั่วโมง ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

<ul style="list-style-type: none"> ■ น่าจะตรวจบัตรเข้าใช้ห้องสมุดให้เข้มกว่าปัจจุบัน คือ ไม่อนุญาตให้เข้าใช้ตั้งแต่ตอนเช้าของวันนั้นๆ คือ ตั้งแต่เปิดบริการห้องสมุด ในกรณีที่นักศึกษาไม่นำบัตรติดตัวมา
<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรนำระบบตู้ล็อกเกอร์มาใช้ เช่น ระบบตู้ล็อกเกอร์หยอดเหรียญ หรือล็อกเกอร์แบบจำกัดเวลาการทิ้งสัมภาระไว้
<ul style="list-style-type: none"> ■ กรณีที่ยืดขมที่คิดว่าน่าจะนำมารับประทานในห้องสมุด คือ ไม่ให้เจ้าหน้าที่ตรวจ หรือ ไม่ยอมฝากกับเจ้าหน้าที่ กรณีตรวจพบควรมีมาตรการที่เด็ดขาด เพราะจะไม่เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ หรือมีปัญหากับผู้ใช้งาน
<ul style="list-style-type: none"> ■ การบริการ 24 ชั่วโมง เป็นบริการที่พิเศษและนอกเหนือจากการบริการช่วงเวลาปกติ จาก การให้บริการมาตั้งแต่เริ่มเปิดบริการนี้ มองว่าผู้ใช้โดยมากจะเข้ามาเพื่อการอ่าน การติว การทำรายงาน การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว มิได้ต้องเกี่ยวข้องกับวัสดุ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หรือบริการอื่นๆเลย แต่ที่เราต้องมาคอยดูแลคือ ความเรียบร้อยและความปลอดภัย ผู้ใช้มีได้มาใส่ใจใน เรื่องกฎระเบียบที่เราวางไว้ เช่น เสียงดัง หากเราจัดแบ่งโซนให้ผู้ใช้งาน โซนการใช้เสียง โซนเงียบ จัดพื้นที่ที่เหมาะสม ไม่ต้องให้ผู้ใช้งานอยู่ในส่วนที่บริการปกติ เช่น ห้องอ่านที่มีชั้นหนังสือ จัดพื้นที่โล่งๆแบ่งสัดส่วนให้ดี เราอาจไม่ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานมากถึงคนละ 3 คน
<ul style="list-style-type: none"> ■ การที่ห้องสมุดยอมให้ผู้ใช้นำกระเป๋า เป้สัมภาระ ไปใหญ่ๆนำเข้าห้องสมุดได้โดยไม่ต้องฝากไว้ตรงทางเข้า-ออก นั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีการชุกชอน ลักลอบนำของต้องห้ามต่างๆในระเบียบของหอสมุดฯเอง เข้าไปได้โดยง่าย เพราะการตรวจบางคนที่ไม่ได้เปิดดู หรือค้นเลย น่าจะปฏิบัติให้รัดกุมกว่านี้ เราละเอียดระเบียบของเราเอง
<ul style="list-style-type: none"> ■ เรื่องขนม น้ำ หมอน และอื่นๆ ไม่รับฝาก เพราะเป็นเวลากลางคืน และให้มาอ่านหนังสือ ถ้าจะทานน่าจะทานให้เสร็จเรียบร้อยก่อนเข้าหอสมุดฯ น้ำก็มีให้ดื่มแต่นำเข้ามา บางครั้งขนม น้ำ เปิดทานแล้วเอามาฝาก ทำให้เป็นภาระมาก และจะเป็นภาระมากเมื่อไม่มารับคืน เพราะขนม น้ำ ใช้น้ำแล้ว(บางครั้งเสีย) มดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรจะเปิดให้เข้า-ออกเป็นเวลา
<ul style="list-style-type: none"> ■ อย่าให้ผู้ที่อยู่บริเวณร้านกาแฟคุยเสียงดัง ให้เคารพสิทธิ์ของผู้ใช้ส่วนรวมด้วย
<ul style="list-style-type: none"> ■ ช่วงเวลาที่น่าจะเปิดให้บริการมากกว่าปกติ ในช่วงใกล้สอบ ขยายเวลาจาก 4 ทุ่ม ถึงเที่ยงคืน น่าจะเหมาะสมกว่า ช่วงเวลาดีดึ้นกว่านั้น สมควรเป็นเวลาพักผ่อน(นักศึกษาที่เข้ามาอ่านหนังสือ มักจะนอนหลับเกือบทั้งหมด)
<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรกำหนดขอบเขตระเบียบการใช้ 24 ชั่วโมง ให้ชัดเจน จัดทำเอกสารแจกให้ผู้เข้าใช้ช่วงเวลา 24 ชั่วโมง ทุกคน

<p>หนังสือหรือไม่ มีจำนวนอย่างน้อยแค่ไหน สำหรับผู้อ่านหนังสือในห้องสมุด แล้วสามารถทำข้อสอบได้ดี ดังนั้นควรมีแบบสอบถามวัดผลด้านนี้ด้วย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาบริหารจัดการต่อไป</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ ในช่วงที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (เท่านั้น) ห้ามนำกระเป๋าทุกชนิดเข้าห้องสมุด สัมภาระต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ชีท กล่องปากกา หรืออื่นๆให้ใช้ได้โดยจะหอบไป เพื่อป้องกันการนำขนมเข้าไปกินเท่าที่ผ่านมาเด็กๆนำขนมเข้าไปกินมาก ไม่สามารถป้องกันได้
<ul style="list-style-type: none"> ■ หลังเวลา 01.00 น. ไปแล้ว ให้เข้า-ออกเป็นเวลา เช่น 01.00 น. ปิดประตู (ผู้ประสงค์จะกลับต้องกลับก่อนเที่ยงคืน) 05.00 น. เปิดให้เข้า-ออกได้
<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ปิดประมาณ 12.00 น. หรือ 24.00 น. เปิดอีกครั้ง 06.00 น. และอยากให้ผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน อายุ 55 พอแล้ว
<ul style="list-style-type: none"> ■ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไม่มี เพราะหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กล้าพูดได้เต็มปากเลยว่าดีเลิศอยู่แล้ว มีอยู่บางเรื่องอยากจะทำให้พิจารณา คือ การทำความสะอาด ขอเวลาสัก 2 ชั่วโมง โดยที่ไม่มีนักศึกษา หอสมุดฯเปิดทั้งวันทั้งคืนแน่นอนว่าสกปรกแน่และมากๆ แม้แต่โรงพยาบาลก็เปิด 24 ชั่วโมง เหมือนกัน แต่ก็ยังให้ออกเพื่อทำความสะอาดเลย ขอโปรดเมตตา
<ul style="list-style-type: none"> ■ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ถึงแม้ว่าจะให้ประโยชน์กับผู้ใช้บริการทุกระดับมาก และเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานก็นับวันจะมีอายุเพิ่มขึ้นทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพค่อนข้างมาก หากเป็นไปได้ ยกเลิกได้ก็ดีหากเป็นไปได้ อาจมีค่าตอบแทนที่พอจะเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้บ้าง
<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรจะให้บริการถึงแค่ 06.00 น.พอ ช่วงนี้ผู้ใช้บ่อยมากจะได้ประหยัดไฟฟ้า(พักดวงไฟเพราะเปิดตลอดเวลา จะทำให้อุปกรณ์พังเร็ว) และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดจะได้ทำความสะอาดสะดวกขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่บางท่านต้องกลับไปทำภารกิจทางบ้าน(ดูแลลูกเล็กๆ ก่อนไปเรียน)
<ul style="list-style-type: none"> ■ หัวหน้าเวรควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานแบบเดียวกัน เช่น ผู้ใช้นอนหลับจะปลุก หรือไม่ปลุก และควรเพิ่มหน้าที่ให้ยามมากกว่านี้ไม่ใช่นั่งดูทีวี ประจําอยู่จุดเดียว
<ul style="list-style-type: none"> ■ 4 ทุ่มถึงเที่ยงคืน น่าจะเปิดอาคารหม่อมหลวงปิ่น ชั้น 1-2 ด้วย แค่นี้เที่ยงคืนเท่านั้น และให้มีคนดูแล 1 คน และหลังเที่ยงคืนก็ให้คนดูแลอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาอยู่เป็นเพื่อนที่อาคารหอสมุดฯ โดยไม่ต้องจ้างยามจ้างคนหอสมุดฯแทน(เป็นผู้ชาย)



หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
www.snc.lib.su.ac.th