

**แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)**  
**เรื่อง การบริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง (Reading Room 24 Hours)**  
**สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

**รุ่งเรือง สงเคราะห์\***

**หลักการและเหตุผล**

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาที่ว่า “แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เสริมความรู้ ความคิด ภูมิปัญญา” เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเปิดโอกาสกว้างสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม มีหน้าที่หลักในการเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิดแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีชีวิต สามารถเข้าศึกษาได้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง และตามอัธยาศัย สำนักวิทยบริการได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ นำเอาหลักการให้บริการเชิงรุก หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ตลอดจนกลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริการสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริการจัดการการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการในทุก ๆ ปีที่ผ่านมาที่พบว่า ภายในสำนักวิทยบริการมีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ อยากให้สำนักวิทยบริการเปิดให้บริการถึง 24.00 น. หรืออยากให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง และตลอดจนสภาพที่เป็นจริงอยู่ปัจจุบันพบว่า ช่วงก่อนสอบกลางภาคหรือปลายภาค นิสิตจะมาใช้บริการสำนักวิทยบริการในการอ่านหนังสือเตรียมสอบจำนวนมาก มีนิสิตส่วนหนึ่งที่ร้องขอว่าต้องการพื้นที่ในการใช้บริการการอ่านนอกเหนือจากวันและเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการปกติ สำนักวิทยบริการจึงได้จัดให้บริการ “ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง : 24 Hours Reading Room” ที่บริเวณชั้น 1 ของอาคารวิทยบริการ A จำนวน 2 ห้อง และอาคารวิทยบริการ B จำนวน 1 ห้อง รวมเป็น 3 ห้อง ซึ่งจากการเปิดให้บริการมีผู้ใช้บริการสนใจและเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาการเข้าใช้บริการหลายประการ สำนักวิทยบริการ จึงได้พัฒนาและปรับปรุง การจัดให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เครื่องปรับอากาศ พัดลม โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน ความสะอาด การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น จนปัจจุบันห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสมาธิในการอ่าน รักการอ่าน ตลอดจนผู้ใช้บริการมีสุขภาพที่ดีด้วยสิ่งแวดล้อมภายในห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ที่เหมาะสมต่อการอ่านอีกด้วย

-----  
\*บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดให้มีห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ที่มีบรรยากาศ สดใจ สะอาด มีที่นั่งอ่าน และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อให้ตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสำนักวิทยบริการ

## แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

สำนักวิทยบริการ มีห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง จำนวน 2 จุดบริการ 3 ห้อง ได้แก่ ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ณ สำนักวิทยบริการ อาคารวิทยบริการ A ชั้น 1 จำนวน 2 ห้อง และอาคารวิทยบริการ B จำนวน 1 ห้อง มีการจัดให้บริการ และมีแนวปฏิบัติการให้บริการ ดังนี้

### 1. ด้านการจัดให้บริการ

1.1 เปิดให้บริการทุกวัน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

1.2 มีการตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมายอย่าง

ชัดเจน

1.3 เพื่อการกำกับดูแลอย่างทั่วถึง แต่ละห้องจึงจัดให้เข้าออกประตูเดียว

1.4 มีการจัดเก็บสถิติ ด้วยการลงชื่อในสมุดทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ และมีเครื่องนับสถิติ

รวมทั้ง มีการรายงานสถิติการเข้าใช้บริการต่อคณะกรรมการประสานงานสำนักวิทยบริการทุกเดือน

1.5 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารของมหาวิทยาลัยดูแลตลอดเวลา

1.6 มีการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ทุกช่องทาง พร้อมนำมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา

1.7 มอบหมายแม่บ้านดูแลทำความสะอาดทั้งห้องอ่าน และห้องน้ำทุกวัน อย่างชัดเจน

1.8 หากมีความจำเป็นต้องใช้ห้องอ่านเพื่อกิจกรรมใดๆ มีการประกาศล่วงหน้าอย่างน้อย

2-5 วัน ก่อนเริ่มกิจกรรม

1.9 ให้เปิดเครื่องปรับอากาศ เวลา 20.00 น. หรือเวลาที่อาคารห้องสมุดปิดบริการแล้ว

และปรับเวลาเปิดปิดได้ตามความเหมาะสม เช่น เมื่อมีผู้ใช้บริการมาใช้ในเวลาราชการจำนวนมาก หรือเมื่อมีสภาพอากาศภายนอกร้อนเกินไป สามารถเปิดก่อนเวลาที่กำหนดได้ แต่จัดให้มีพัดลมเสริมครอบคลุมภายในห้องด้วย

1.10 มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุม ตลอดจนเพิ่มปลั๊กไฟสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์

พกพา ตามข้อเสนอแนะความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.11 มีการปรับภูมิทัศน์ภายในห้องอยู่เสมอ เช่น มุมสวนหย่อม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร

เป็นต้น

1.12 ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ใช้สำหรับให้ผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือและศึกษาค้นคว้า  
เท่านั้น

2. ข้อปฏิบัติในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

2.1 เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายการประหยัดพลังงานของมหาวิทยาลัย ในระหว่างวัน-เวลา  
ที่สำนักวิทยบริการเปิดให้บริการ ขอเชิญชวนให้ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการก่อน

2.2 ปิดเสียงเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดก่อนเข้าใช้ห้อง (อนุญาตให้ใช้ระบบสั่นได้)

2.3 ให้ลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง

2.4 เมื่อลุกจากที่นั่งอ่านหนังสือ เก็บเก้าอี้เข้าที่ให้เรียบร้อยทุกครั้ง

2.5 โปรดระมัดระวังทรัพย์สินของท่าน และนำกลับไปด้วย หากเกิดการสูญหาย สำนักวิทย  
บริการจะไม่รับผิดชอบไม่ว่ากรณีใด ๆ

2.6 โปรดช่วยกันรักษาความสะอาด

2.7 ห้ามส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น

2.8 ห้ามจัดประชุมกลุ่มย่อย ดิว ทำงานกลุ่ม หรืออื่น ๆ ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นในห้อง

2.9 ห้ามนำอาหาร ของขบเคี้ยว และเครื่องดื่ม เข้ามารับประทานในห้อง (ยกเว้นน้ำเปล่า)

2.10 ห้ามเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศด้วยตนเอง (อนุญาตให้ รภ. เปิด-ปิด เท่านั้น)

2.11 ห้ามปรับแต่งหรือเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในห้อง

2.12 ห้ามจ้องโต๊ะ หรือนั่งอ่านหนังสือ ในทุกกรณี 1 คนให้ใช้โต๊ะ-เก้าอี้เพียง 1 ชุด

2.13 โปรดระมัดระวังสุนัขเข้าข้างในห้อง เปิดเข้าแล้วให้ปิดทันที

2.14 เปิด-ปิดประตู โปรดระมัดระวังเสียงดัง

2.15 สำนักวิทยบริการขอสงวนการใช้ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง เพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ของ  
มหาวิทยาลัยและสำนักวิทยบริการ โดยจะปิดประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.16 ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้ที่ E-mail:

[library@msu.ac.th](mailto:library@msu.ac.th)

\*\*\*\*\*