บริการ 24 ชั่วโมง
@ สำนักหอสมุด กำแพงแสน
@ Kamphaeng Saen Library

เรวัติ อ่ำทอง, นภัสมน แทนเพชร, สุมลฑา สังใจสม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

eatrao@ku.ac.th, libnpm@ku.ac.th, libsts@ku.ac.th

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ตระหนักถึงบทบาทในการเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการ ให้แก่นิสิต อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และชุมชนภายนอก เพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษาและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งตามปกติสำนักหอสมุด กำแพงแสน จะเปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 24.00 น. และวันอาทิตย์ตั้งแต่เวลา 11.00 - 22.00 น. ดังนั้นสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงเปิดบริการเพิ่มช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย และขยายระยะเวลาตั้งแต่ 24.00 น. – 06.00 น.ของวันรุ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากร ได้มีสถานที่ในการศึกษาค้นคว้าทบทวน เตรียมความพร้อมในการสอบของนิสิต และสามารถใช้พื้นที่ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่านหนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตามอัธยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
2. เพื่อส่งเสริมในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดให้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อตอบสนองนโยบายผู้บริหารและตอบสนองความต้องการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. เพื่อปกป้องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยเฉพาะนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

อภิปรายผล

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการไปแล้วจำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลจากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน และจากการศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักหอสมุด กำแพงแสนขยายระยะเวลาให้บริการ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. บริการห้องสมุด 24 ชม. เป็นโครงการที่ดี เพราะนิสิตได้มีสถานที่อ่านหนังสือที่ปลอดภัย
2. บริการห้องสมุด 24 ชม. เป็นโครงการบริการที่ดีสำหรับนิสิต เพราะจะได้มีที่อ่านหนังสือช่วงสอบ อยากให้มีตลอดไป

ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบโครงการ

1. โครงการนี้น่าจะเป็นแนวคิดสำหรับการจัดบริการสำหรับนิสิต เสนอแนะห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากสำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งเตรียมความพร้อมทุกๆ ด้านโดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ครบครัน เหมาะสำหรับนิสิตใช้เตรียมความพร้อมในการสอบแต่ละภาคการศึกษา
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้พื้นที่ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่านหนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจอีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตามอัธยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
3. การจัดโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองตรงตามความต้องการของนิสิตและตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีสถานที่สำหรับอ่านหนังสือทำให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	ช่วงทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	ช่วงปฏิบัติงานจริงหลังสิ้นสุดการทดลองนำร่อง
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	1. ประชุมบุคลากรผู้ที่มีจิตอาสาเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	1. แต่งตั้งคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง 2. ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพื่อเตรียมความพร้อม
2. พื้นที่บริการ	1. พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ พื้นที่อาคาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2	1. ขยายพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1-2 และ อาคาร 2 ชั้น 1–3
3. เวลาบริการ	1. เวลา 24.00 น.- 06.00 น. และเว้นช่วงเวลา 06.00 – 08.30 น. เพื่อทำความสะอาด	1. เวลา 24.00 น.- 06.00 น. และเว้นช่วงเวลา 06.00 – 08.30 น. เพื่อทำความสะอาด
4. งบประมาณ	1. ไม่มี	1. งบประมาณเงินรายได้จากส่วนกลางของวิทยาเขตกำแพงแสน
5. ความสะอาด	1. ไม่มีข้อกำหนด	1. มีการจัดเตรียมถุงใส่ขยะให้เพียงพอ
6. ความปลอดภัย	1. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 1 คน	1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน 1 คน ทางวิทยาเขตกำแพงแสน จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2 คน เข้าร่วมตรวจการรวมทั้งสิ้น 3 คน 2. ดำเนินการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม 3. ดำเนินการเรื่องไฟฟ้า แสงสว่าง ภายนอกอาคารให้เพียงพอ 4. มีแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
7. ความเพียงพอของพื้นที่	1. ไม่เพียงพอ	1. เพียงพอ
8. อาหารว่างและเครื่องดื่ม	1. จัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	1. จัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม 2. ประสานงานหน่วยงานผลิตน้ำดื่มให้ส่งและสำรองน้ำดื่มให้เพียงพอ
9. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	1. มีบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรของสำนักหอสมุด ชาย 1 คน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 1 คน 2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีจิตอาสาไม่มีค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลา	1. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา จำนวน 2 คน เพื่อสับเปลี่ยนปฏิบัติงานและดูแลความเรียบร้อยพื้นที่ภายในอาคาร 2. ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาได้รับอนุญาตให้หยุด 1 วัน หลังเลิกงานเวลา 06.00 น. โดยไม่ถือว่าเป็นวันลา หากเลิกงานเวลา 06.00 น.ตรงกับวันเสาร์ อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุด ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลาชั่วโมงละ 100 บาท
10. ผลการดำเนินงาน	1. ประเมินผลการดำเนินงานและสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานโครงการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เสนอต่อผู้อำนวยการ และผู้บริหารของวิทยาเขตกำแพงแสนตามลำดับ	1. ประเมินผลการดำเนินงานและสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานโครงการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เสนอต่อผู้อำนวยการ และผู้บริหารของวิทยาเขตกำแพงแสนตามลำดับ 2. ปัญหาที่พบในการใช้บริการต่างๆ จากแบบประเมินบริการ 24 ชั่วโมง แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ปรับปรุงแก้ไข

สรุปผล

การดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (คน) โดยเฉลี่ยต่อวัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ครั้งที่ 1	565	283	4.61	มากที่สุด
ครั้งที่ 2	900	286	4.77	มากที่สุด
ครั้งที่ 3	1,392	428	4.78	มากที่สุด
ครั้งที่ 4	1,568	568	4.68	มากที่สุด
ครั้งที่ 5	1,327	684	4.49	มาก

นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบันสำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ของการสอบกลางภาคและปลายภาค ไปแล้วจำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด (-X = 4.67)