

การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



นาย สุบิน ไชยยะ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MANAGING OVERTIME SERVICE IN UNIVERSITY LIBRARIES



Mr. Subin Chaiya

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

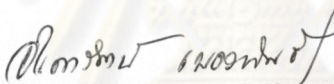
Copyright of Chulalongkorn University

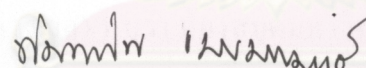
หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
โดย	นาย สุบิน ไชยยะ
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์ ดร. อรณัฐ เสวตรัตนเสถียร

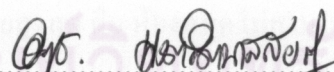
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

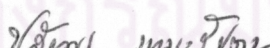

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพจน์ อัสวีรุพการ)

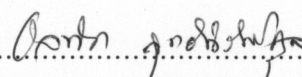
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินดารัตน์ เบอรพันธุ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(อาจารย์ ดร. อรณัฐ เสวตรัตนเสถียร)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ชลธิชา เหมระริชตะ)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล)

สุบิน ไชยยะ: การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. (MANAGING OVERTIME SERVICE IN UNIVERSITY LIBRARIES) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร. พิมพ์ไพ เปรมสมิทธิ์, อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: อ. ดร.อรนุช เสวตรัตนเสถียร, 183 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ รวมถึงปัญหาในการจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 95 ชุด (ร้อยละ 84.07)

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดจัดการบริการล่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับปัญหาการจัดการบริการล่วงเวลา พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในด้านการจัดการและด้านการให้บริการในระดับปานกลางและระดับน้อยเหมือนกัน โดยปัญหาด้านการจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และปัญหาด้านการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่สามารถจัดการบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....บรรณารักษศาสตร์.....ลายมือชื่อนิสิต.....สุบิน ไชยยะ:
สาขาวิชา.....บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....พิมพ์ไพ เปรมสมิทธิ์
ปีการศึกษา 2552.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....อ.ดร.อรนุช เสวตรัตนเสถียร

5080229022: MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEYWORDS: OVERTIME SERVICE / UNIVERSITY LIBRARIES

SUBIN CHAIYA: MANAGING OVERTIME SERVICE IN UNIVERSITY

LIBRARIES. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A.,

THESIS CO-ADVISOR: ORANUCH SAWETRATTANASATIAN, Ph.D., 183 pp.

The objectives of this research were 1) to study overtime service management in university libraries, in terms of, objectives, management, and service; and 2) to investigate problems in managing overtime service in university libraries.

This study was a survey research in which data was collected from questionnaires distributed to 113 university library directors or librarians responsible for managing overtime service. There were 95 questionnaires returned (84.07%).

The results from the study indicate that most university libraries have managed overtime service in order to reinforce the usage of information resources for education and research in the libraries. To operate the service, the majority of libraries have allocated every service area of their libraries and provided circulation service. Regarding the problems relevant to managing overtime service, the university libraries have similarly encountered the problem of management and problem of service at moderate and minimum levels. The problem of management receiving the highest mean score is that there are small number of users, so it is not cost-effective to manage the service; and the problem of service receiving the highest mean score is that the university libraries cannot provide the overtime service in every area of their libraries.

Department: Library Science Student's Signature: 

Field of Study: Library and Information Science Advisor's Signature: 

Academic Year: 2009 Co-Advisor's Signature: 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. อรณูช เสวตรัตนเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ที่ให้คำปรึกษา ข้อคิด รวมถึงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และความปรารถนาดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชลัษฏพร เหมะรัชตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และขอ กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณคณะอักษรศาสตร์ที่ให้ทุนอุดหนุนการศึกษาในขณะที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 และ 2 และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ผู้ช่วยสอน สำหรับการทํา วิจัยในครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา และทุนสนับสนุนการทำ วิทยานิพนธ์จากเงินทุน ดร.ม.ล.จ้อย (จนรต) นันทิวชิรินทร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 113 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือใน การทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่ออนันต์ คุณแม่ทองใบ ไชยยะ ที่ท่านให้ทั้งชีวิต ความรัก ความห่วงใย และกำลังใจที่ดีเสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึง ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำแนะนำ กำลังใจ และความช่วยเหลือในการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นอย่างดี

ท้ายนี้ คุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ บุพการี และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ปรัชญาบรรณกรรม.....	9
ความหมายของบริการล่องเวลา.....	9
ความสำคัญของบริการล่องเวลา.....	10
การจัดบริการล่องเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	10
ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ.....	12
นโยบายสำหรับการจัดบริการ.....	12
งบประมาณสำหรับการจัดบริการ.....	12
การจัดตารางปฏิบัติงาน.....	13
การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน.....	14
การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ.....	15
การประชาสัมพันธ์บริการ.....	17

บทที่	หน้า
การประเมินการจัดบริการ.....	20
การให้บริการล่วงเวลา.....	22
ลักษณะการให้บริการ.....	22
ประเภทของบริการที่จัด.....	23
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ.....	25
พื้นที่ที่จัดให้บริการ.....	27
ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
งานวิจัยในประเทศไทย.....	29
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	38
การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น.....	38
การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	51
ด้านวัตถุประสงค์.....	51
ด้านการจัดการ.....	54
ด้านการให้บริการ.....	94
ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการบริการล่วงเวลา.....	116

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	126
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	126
สมมติฐานในการวิจัย.....	126
วิธีดำเนินการวิจัย.....	126
สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล.....	127
การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	127
ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และข้อเสนอแนะ เพื่อการจัดบริการล่วงเวลา.....	145
สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน.....	150
ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	151
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	152
รายการอ้างอิง.....	153
ภาคผนวก.....	160
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	161
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	175
ภาคผนวก ค ระเบียบว่าด้วยการทำปฏิญานิพนธ์ระดับบัณฑิตวิทยาลัย ในเรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.....	177
ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ จากทางสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.....	179
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน.....	181
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	39
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน จำแนกตามประเภทของมหาวิทยาลัย.....	47
3 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย..	53
4 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	56
5 การกำหนดนโยบาย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	58
6 นโยบายการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	60
7 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	63
8 แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	66
9 จำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	68
10 การวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	71
11 ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	74
12 ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	77
13 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	79
14 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	81
15 การประชาสัมพันธ์บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	84
16 วิธีการประเมินการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	87
17 ผู้รับผิดชอบในการประเมิน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	90
18 การนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย....	93
19 ลักษณะการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	96
20 ประเภทของบริการที่จัด จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	99

ตารางที่	หน้า	
21	ช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	102
22	ช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	105
23	จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	106
24	ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	108
25	ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	111
26	จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	113
27	พื้นที่ที่จัดให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	115
28	ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	116
29	ปัญหาด้านการจัดการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	119
30	ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	122

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทะนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย ตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544: 2) อีกทั้งยังถือได้ว่าเป็นแหล่ง รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมระบบการศึกษาแบบใหม่ที่มีลักษณะให้ผู้เรียน เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ดังนั้น เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของ ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ในการจัดหาและจัดเตรียม ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไมติพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้พร้อมและ เพียงพอสำหรับการให้บริการ เพราะผู้บริการมีความต้องการใช้และมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ ห้องสมุดที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลออนไลน์ หรือเพื่อค้นหาบทความจากวารสารวิชาการ เป็นต้น (Simmonds and Andaleeb 2001: 626-628; Engel, Womack, and Ellis 2002: 101; Curry 2003: 13-14)

ปัจจุบัน การเปิดให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เฉพาะในวันและเวลาทำการปกติมี ช่วงระยะเวลาที่จำกัด ในขณะที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ อันได้แก่ คณาจารย์ นิสิตนักศึกษา และ บุคคลภายนอกมีความต้องการเข้าใช้ห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์ หรือในช่วงเวลาว่างของวัน จันทร์-ศุกร์เพิ่มมากขึ้น (นพพร เพียรพิกุล 2546: 1; Curry 2003: 8-9) บริการล่วงเวลา เป็นบริการ หนึ่งของห้องสมุดที่ให้บริการนอกเวลาที่มีการกำหนดไว้หรือเกินเวลาทำงานปกติหรือเกินชั่วโมง ทำงานปกติในวันทำการหรือวันหยุดราชการ โดยห้องสมุดอาจเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อ วันในช่วงการสอบปลายภาคเรียน หรือ 7 วันต่อสัปดาห์ หรือเกือบทุกวันใน 1 ปี (Steele and Walters 2001)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศหลายแห่งมีการให้บริการล่วงเวลาซึ่งเป็นบริการที่ ช่วยให้ผู้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ได้ทันกับความ ต้องการ และเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้แก่คณาจารย์ นักวิจัย และนิสิต

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ของห้องสมุดในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เช่น ห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo ได้จัดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงมาตั้งแต่ปี 1982 ในช่วงภาคฤดูใบไม้ผลิ โดยเปิดให้บริการเฉพาะ 2 สัปดาห์ก่อนสอบปลายภาคเรียน 2 ครั้งต่อปี ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่อ่านหนังสือเตรียมสอบปลายภาคเรียน (Heim 1990: 3) และห้องสมุด Wisconsin State Law University Library มีนโยบายการให้บริการล่วงเวลาในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 07.00-8.00 น. และ 17.00-22.00 น. รวมถึงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-18.00 น. โดยรวมแล้วเปิดให้บริการจำนวน 95 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สำหรับบริการที่จัด เช่น บริการสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการการเข้าถึงรายการแบบออนไลน์ บริการฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายเอกสาร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น (Wisconsin State Law University Library 2009)

การจัดบริการล่วงเวลา เป็นภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อห้องสมุดและผู้ใช้บริการ เพราะเป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุดอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและอาจจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ห้องสมุดควรดำเนินการกำหนดนโยบายในด้านต่าง ๆ รวมถึงจัดให้มีผู้รับผิดชอบหรือคณะทำงานในการจัดบริการล่วงเวลา ซึ่งเป็นบุคลากรในวิชาชีพสารสนเทศที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการล่วงเวลาเป็นอย่างดี เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผนจัดบริการ การกำหนดนโยบายในการจัดบริการ การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาการจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ห้องสมุดควรมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม

การจัดบริการล่วงเวลาต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการบริหารจัดการและการให้บริการ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลาเพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงลักษณะการให้บริการซึ่งอาจเป็นการให้บริการทั้งแก่สมาชิกของห้องสมุด และบุคคลภายนอกที่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ (Steele and Walters 2001) ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในระหว่างการให้บริการล่วงเวลา ได้แก่ บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ บริการทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการชั้นหนังสือ และบริการห้องอ่านหนังสือ (Steele and Walters 2001; Arant and Benefiel 2002: 78) รวมถึงช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และบริเวณพื้นที่ที่จัดให้บริการด้วย จึงจะทำให้คุ้มค่ากับการลงทุนในการจัดบริการ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณสำหรับการจัดบริการ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการประเมิน

การจัดบริการล่วงหน้าเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการจัดบริการล่วงหน้า และนำไปใช้ประโยชน์ในงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Heim 1990: 4-5; Dimarco and Dam 1998: 10; Steele and Walters 2001) ทั้งนี้ยังสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการเปิดให้บริการล่วงหน้าของห้องสมุดได้ (Steele and Walters 2001; Engel, Womack, and Ellis 2002: 107) ซึ่งจะทำให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดบริการที่ได้กำหนดไว้

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า มีงานวิจัยของประเทศไทยเพียง 1 เรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าในห้องสมุดเฉพาะแห่ง (นพพร เพ็ชรพิกุล 2546) สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาในเรื่องนี้ เช่น Beeler (1974) ได้ศึกษาการให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจำนวน 169 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อมา Heim (1990) ได้ศึกษาถึงการจัดการบริการตลอด 24 ชั่วโมงของห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo นอกจากนี้ในปี ค.ศ. 2001 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries-ARL) ได้ทำการสำรวจการขยายเวลาให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) โดยศึกษาในด้านพื้นที่ที่จัดให้บริการ ประเภทของบริการที่จัดผู้ปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัย งบประมาณ และการประเมินผลการจัดให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ จำนวน 63 แห่ง จากห้องสมุดทั้งหมด 121 แห่ง (Steele and Walters 2001) และในปีต่อมา Arant and Benefiel (2002) ได้ทำการสำรวจการดำเนินงานบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานระดับชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวันและเวลาในการให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 97 แห่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) เป็นต้น

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นและจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงหน้า พบว่ามีปัญหาในการจัดบริการด้านการจัดการ เช่น งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (Kniffel 1993: 903; Devarai and Devarai 1997: 96; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์; สมร กรวิรัตน์, สัมภาษณ์) ซึ่งส่งผลให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (บุญเรือง เนียมหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์, และนฤมล กิจไพศาลรัตน 2533: 35; คณิงเนตร อนุชานิช 2541; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) การจ่ายค่าตอบแทนและการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ (นพพร เพ็ชรพิกุล 2546: 50-53) ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Kniffel 1993: 905; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) บุคลากรมีไม่เพียงพอ และ

ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด (บุญเรือง เนียมหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์, และนฤมล กิจไพศาลรัตน์ 2533: 35; Devarai and Devarai 1997: 96; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) และบุคลากรไม่ต้องการปฏิบัติงานล่วงเวลา (Dowlatabadi and Asghar 1985; Babbar and Aspelin 1998; Allen and Bunn 2007) เป็นต้น สำหรับปัญหาด้านการให้บริการ เช่น ระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณของห้องสมุด เป็นต้น (ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า บริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อห้องสมุดและผู้ใช้บริการ แต่ห้องสมุดอาจประสบกับปัญหาหลายประการในการจัดการและการให้บริการล่วงเวลา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังไม่พบว่าม้งานวิจัยใดในประเทศไทยที่มุ่งศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ ตลอดจนปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ
2. ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. ปัญหาการจัดบริการล่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คืองบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ และระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา

1.1 เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด

1.2 เพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

1.3 เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด

1.4 เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการค้นคว้าและการวิจัย

1.5 เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

1.6 เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด

2. การจัดการบริการล่วงเวลา

2.1 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

2.2 นโยบายสำหรับการจัดบริการ

2.3 งบประมาณสำหรับการจัดบริการ

2.4 การจัดตารางปฏิบัติงาน

2.5 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน

2.6 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ

2.7 การประชาสัมพันธ์บริการ

2.8 การประเมินการจัดบริการ

3. การให้บริการล่วงเวลา

3.1 ลักษณะการให้บริการ

3.2 ประเภทของบริการที่จัด

3.3 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

3.4 พื้นที่ที่จัดให้บริการ

4. ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา

4.1 ปัญหาด้านการจัดการ

4.2 ปัญหาด้านการให้บริการ

ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะห้องสมุดที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนที่มีการจัดบริการล่วงเวลาจำนวน 113 แห่ง จำแนกตามสังกัดของมหาวิทยาลัยได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 30 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 34 แห่ง (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2551: 159) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 113 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 113 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. สืบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนการกำหนดประชากรว่ามีห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งใดบ้างที่มีการจัดบริการล่วงเวลา โดยใช้วิธีการตรวจสอบจากหน้าเว็บเพจของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง
3. สร้างแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวและหลายคำตอบ และคำถามชนิดมาตราประมาณค่า (Rating scale) เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา และข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในด้านการจัดการ และด้านการให้บริการ คำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุด เป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยจำแนกข้อเสนอแนะเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่น ๆ

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำไปทดสอบกับหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดคณะที่มีการจัดบริการล่วงเวลาจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง ห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 2 แห่ง และห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 2 แห่ง ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
2. หอสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์
2. ห้องสมุด ศ. ดิเรก ชัยนาม คณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 113 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 113 คน

7. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ สำหรับวินโดวส์ (SPSS-Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

9. สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

บทนี้จะกล่าวถึงความหมายและความสำคัญของบริการล่วงเวลา การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านการจัดการ การให้บริการ ปัญหาในการจัดบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของบริการล่วงเวลา

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 607, 991) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่าเป็น การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ ส่วนคำว่า “ล่วงเวลา” หมายถึง เกินเวลา หรือนอกเวลาที่มีการกำหนดไว้ เช่น เงินค่าล่วงเวลา ทำงานล่วงเวลา ดังนั้น จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บริการล่วงเวลา คือ บริการที่จัดให้นอกเหนือจากเวลาทำการปกติที่มีการกำหนดไว้ สำหรับคำว่า “การปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา” นั้นจะเป็นการทำงานด้านบริการผู้ใช้ห้องสมุด ในช่วงเวลาที่นอกเหนือจากช่วงเวลาทำงานของทางราชการ คือ ปฏิบัติงานนอกเหนือจากวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. (นพพร เพ็ชรพิบูล 2546: 3) หรือบางแห่งกำหนดเวลา 8.00-16.00 น. ส่วนคำว่า “การขยายเวลาให้บริการ” (Extended hours) นั้น Steele and Walters (2001) ได้กล่าวว่า เป็นการเปิดให้บริการล่วงเวลานอกเหนือจากวันเวลาทำการปกติ โดยห้องสมุดอาจเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันในช่วงการสอบปลายภาคเรียน หรือ 7 วันต่อสัปดาห์ หรือเกือบทุกวันใน 1 ปี นอกจากนี้ Reitz (2007) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ล่วงเวลา” หรือ “Overtime” ว่าเป็นเวลาในการทำงานที่มีจำนวนชั่วโมงสูงกว่าปกติในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ หรือแต่ละเดือน

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า “บริการล่วงเวลา” หมายถึง การจัดให้มีการปฏิบัติงานนอกเวลาที่มีการกำหนดไว้หรือเกินเวลาทำงานปกติหรือเกินชั่วโมงทำงานปกติในวันทำการหรือวันหยุดราชการ หรือขยายเวลาให้บริการในแต่ละวัน หรือกำหนดเป็นช่วงเวลาระยะหนึ่ง โดยที่ห้องสมุดอาจเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันในช่วงการสอบปลายภาคเรียน หรือ 7 วันต่อสัปดาห์ หรือเกือบทุกวันใน 1 ปี

ความสำคัญของบริการล่วงเวลา

บริการล่วงเวลา เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อห้องสมุดและผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ เพราะเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้ทันกับความต้องการ
2. เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่เพื่อให้คณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ของห้องสมุดในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย
3. เป็นบริการที่ช่วยสนับสนุนนโยบายในด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ทั้งในหลักสูตรภาคปกติและหลักสูตรภาคนอกเวลาราชการ
4. เป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมให้คณาจารย์ นิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกได้ใช้เวลาว่างจากการเรียนการสอนหรือหลังจากเลิกงานประจำได้มีโอกาสเข้ามาใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา

จากความสำคัญของบริการล่วงเวลาดังกล่าว ห้องสมุดควรจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้พร้อม และเพียงพอสำหรับการให้บริการ รวมถึงจัดให้บริการที่มีความหลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาจจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ หรือฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลเฉพาะที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง (Simmonds and Andaleeb 2001: 627) บริการทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (Steele and Walters 2001; Delaney 2002: 21) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Heim 1990) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศและบริการดังกล่าว ซึ่งจะทำให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุนในการจัดบริการด้วย

การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งมีการเปิดให้บริการล่วงเวลา เช่น หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์ และหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (สุนัยรังสิต) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้เปิดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการในระดับบัณฑิตศึกษาและโครงการพิเศษต่าง ๆ ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-20.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.30-18.00 น. ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวห้องสมุดปิดทำการ ห้องสมุดจึงมีนโยบายขยายเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด 2553) สำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีนโยบายเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงเวลาก่อนการสอบปลายภาคเป็นระยะเวลา 1 เดือน เพื่อขยายเวลาให้บริการการอ่านและการศึกษาค้นคว้าแก่นิสิต (มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุด 2551) ส่วนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ขยายเวลาเปิดให้บริการนอกเวลาราชการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.30 - 18.30 น. เพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และสร้างฐานความรู้ด้วยตนเอง (มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2553) นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเปิดให้บริการล่วงเวลาช่วง 1 เดือนก่อนสอบประจำภาค แต่ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุด เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีจำกัด จึงจัดให้บริการเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้น (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2553)

เมื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการล่วงเวลา การจัดการเป็นประเด็นที่สำคัญ เพราะการจัดการสามารถนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ แม้ว่าห้องสมุดจะเตรียมทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถสูง มีผู้ใช้บริการจำนวนมากมาย หรือมีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย แต่หากขาดการจัดการที่ดี ห้องสมุดก็ไม่สามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพได้ การจัดการนี้หมายถึง การจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประสานสัมพันธ์ นับตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายของการให้บริการ การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจด้านการให้บริการได้ผลตามความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ของห้องสมุด (สมพิศ กุศรีพิทักษ์ 2533: 752) การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดบริการที่ได้กำหนดไว้ ห้องสมุดควรศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ นโยบายสำหรับการจัดบริการ งบประมาณสำหรับการจัดบริการ การจัดตารางปฏิบัติงาน การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ การประชาสัมพันธ์บริการ และการประเมินการจัดบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดบริการที่ชัดเจนซึ่งอาจเป็นบุคลากรระดับวิชาชีพ เช่น ห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo มีหัวหน้าฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แต่บางครั้งในการปฏิบัติงานล่วงเวลาอาจมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เพียงพอ ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการจึงจำเป็นต้องดำเนินการจ้างนิสิตนักศึกษา รวมถึงมีอาสาสมัคร เพื่อเข้ามาช่วยงานบริการล่วงเวลาดำเนิน (Heim 1990: 3-4)

2. นโยบายสำหรับการจัดบริการ

นโยบายสำหรับการจัดบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาทุกคนได้มีแนวทางและทิศทางของการทำงานที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้การให้บริการล่วงเวลามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งองค์ประกอบหลักที่ห้องสมุดควรพิจารณาในการจัดทำนโยบายการจัดบริการล่วงเวลา ก็คือ งบประมาณสำหรับการจัดบริการ ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลา (Heim 1990: 4-5) ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายหากมีการกำหนดนโยบายการจัดบริการล่วงเวลาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรนำไปเผยแพร่ให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทั่วกัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ตระหนักถึงเป้าหมาย และนโยบายในการจัดบริการด้วย

3. งบประมาณสำหรับการจัดบริการ

การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะใช้งบประมาณในการจ้างบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาช่วยงาน พนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจในการช่วยเหลือความปลอดภัย และใช้งบประมาณในการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Heim 1990: 13; Arant and Benefiel 2002: 78; Engel, Womack, and Ellis 2002: 105-106) จากสภาพปัญหางบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ การขาดแคลนงบประมาณ และจำนวนงบประมาณมีน้อย อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้บริการได้ (Kniffel 1993:

903; Devarai and Devarai 1997: 96; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์; สมร กรวิรัตน์, สัมภาษณ์) งบประมาณจึงเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานการจัดบริการล่วงเวลาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อนำมาจัดบริการล่วงเวลา อาจได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น งบประมาณของห้องสมุด งบประมาณของมหาวิทยาลัย รวมถึง งบประมาณจากค่าธรรมเนียมพิเศษ ค่าเล่าเรียนของนักศึกษา เป็นต้น (Steele and Walters 2001)

4. การจัดตารางปฏิบัติงาน

เมื่อห้องสมุดมีผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ มีนโยบายสำหรับการจัดบริการ และงบประมาณสำหรับการจัดบริการที่พร้อมสำหรับการจัดบริการล่วงเวลาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการให้บริการล่วงเวลาบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารที่ได้กำหนดไว้ และมีการใช้งบประมาณได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา เช่น บุคลากรในวิชาชีพสารนิเทศ บุคลากรสนับสนุนวิชาชีพ นักศึกษาที่จ้างมาปฏิบัติงาน อาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด เป็นต้น ได้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด (Heim 1990: 11-13; Steele and Walters 2001) ห้องสมุดควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา ซึ่งอาจเป็นบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ (Heim 1990: 6-7) บรรณารักษ์ฝ่ายบริการผู้อ่าน (ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) หรือบรรณารักษ์ฝ่าย / งานอื่น ๆ แม้กระทั่งบุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาชีพสารนิเทศ เช่น บุคลากรฝ่ายงานสารบรรณและธุรการ ฝ่ายการเงินและบัญชี และฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ทำหน้าที่ในการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงาน กำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ประเภทของบริการที่จัด จำนวนงบประมาณที่ใช้ บุคลากรที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท จำนวนครั้งของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ยังต้องคำนึงถึงภาระงานของแต่ละคนที่จะต้องมีไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

อย่างไรก็ตาม การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาอาจประสบปัญหาต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ นพพร เพ็ชรพิบูล (2546: 50-51) ที่พบว่า การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาที่ล่าช้านั้น อาจเกิดจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดมีภาระงานประจำมาก รวมทั้งบุคลากรจำกัดจึงไม่สามารถดำเนินการล่วงหน้าได้นานพอ ห้องสมุดควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในการจัดตารางการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาไว้ล่วงหน้าก่อนเปิดให้บริการเป็นเวลา 1-2 เดือนซึ่งจะทำให้บุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานล่วงเวลาสามารถทราบวัน เวลา และหน้าที่ได้ล่วงหน้า เพราะการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาเกี่ยวข้องกับการบริหารเวลาของบุคลากรแต่ละคน

โดยตรงหากบุคลากรมีภารกิจส่วนตัวในวันเวลาใดก็จะสามารถสับเปลี่ยนวันเวลาการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ ซึ่งเป็นผลดีทั้งภารกิจส่วนตัวและภารกิจของห้องสมุดด้วย

5. การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ (พัฒนา สุขประเสริฐ 2540: 4) รวมถึงให้ประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงาน และสร้างทัศนคติตามที่หน่วยงานต้องการ (Bopp and Smith 1995: 188) จนผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (สมชาติ กิจจรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง 2550: 14) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดบริการล่วงเวลา ห้องสมุดควรมีการฝึกอบรมให้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดอาจประยุกต์ใช้วิธีการฝึกอบรมที่มีอยู่หลายรูปแบบ ดังนี้ (ชูชัย สมितिไกร 2551: 176-180)

1. การจัดประชุมผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อบอกกล่าวหรือชี้แจงนโยบายในการจัดบริการ รวมถึงรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลา

2. การบรรยายเชิงวิชาการ เป็นการบรรยายสาระความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการล่วงเวลา โดยจะมีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเพื่อถ่ายทอดสาระข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลา ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีสำหรับวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และแนวทางปฏิบัติทั่วไป

3. การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์โดยการสนทนาแบบกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาในการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยมีการแบ่งผู้ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มย่อย ๆ จำนวนตั้งแต่ 4-12 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้สนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา

4. การศึกษาคุณภาพห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีการจัดบริการล่วงหน้า โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ชมการทำงานหรือสถานที่จริง ซึ่งจะมีการบรรยายสรุปประกอบ การชม เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับประสบการณ์จากการเห็นการทำงานหรือสถานที่จริง อันจะทำให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งที่เรียนรู้มากขึ้น และยังช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ที่น่าสนใจด้วย

5. การสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาใหม่โดยผู้ที่เคยปฏิบัติงานล่วงเวลามาแล้ว เป็นการแนะนำให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนงานต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ (สมคิด บางโม 2540: 86)

ดังนั้น ห้องสมุดควรเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม ซึ่งต้องคำนึงถึงความพร้อมทั้งทางด้านงบประมาณและบุคลากร รวมถึงศึกษาข้อดีและข้อเสียของการฝึกอบรมแต่ละประเภท เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลง

6. การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ

การรักษาความปลอดภัยในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่ามากมาย ทั้งข้อมูลที่อยู่ในรูปสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งปัจจุบันห้องสมุดได้ขยายเวลาการเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้ในช่วงเวลากลางคืน หรือเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทั้ง 7 วัน (Steele and Walters 2001) ดังนั้น ห้องสมุดควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ผู้ใช้บริการ ตลอดจนอาคารของห้องสมุด (Heim 1990: 4; Arant and Benefiel 2002: 84) เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งในการดำเนินการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลา ห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายในการรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน และต้องมีการตรวจสอบทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขนโยบายให้ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัย ซึ่งวิธีการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลา มีดังนี้ (มณฑนา เจริญแพทย์ 2542; Latuszek 2000: 4-5; Steele and Walters 2001; Curry 2003: 6; Willoughby 2003)

1. การให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจทางเข้าออกห้องสมุด เมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดจะมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจบัตรประจำตัว หากเป็นนิสิต นักศึกษาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ จะต้องแสดงบัตรประจำตัวนิสิต แต่หากเป็นบุคคลภายนอกต้องแสดงบัตรประชาชนหรือบัตรที่ห้องสมุดนั้นออกให้เพื่ออนุญาตให้เข้าใช้ห้องสมุดได้ เมื่อผู้ใช้ออกจากห้องสมุด ผู้ใช้ทุกคนต้องให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นกระเป๋าหรือสัมภาระต่าง ๆ ที่นำติดตัวออกมาจากห้องสมุด เพื่อตรวจให้แน่ใจว่าทรัพย์สินสาธารณะนั้นได้ผ่านกระบวนการยืมที่ถูกต้อง ทั้งนี้บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจต้องดำเนินการตรวจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และไม่ละเลยต่อผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม อันรวมถึงบุคลากรของห้องสมุดทุกคนด้วย (กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว 2546: 11)

2. การให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์เดินตรวจความเรียบร้อยตามชั้นต่าง ๆ ที่ห้องสมุดเปิดให้บริการเพื่อสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมหรือไม่ประสงค์ต่อห้องสมุด โดยอาจฉายโอกาสขโมยสิ่งของมีค่าของคนอื่น หรือบางคนอาจจะตำหนิภาพจากหนังสือ

3. การใช้บัตรผ่านเข้าออก หรือระบบคีย์การ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการ การเข้าออกผ่านประตูต่าง ๆ ในตัวอาคารอาจจะต้องใช้ระบบบัตรผ่านโดยใช้แสง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบางคนจะได้รับอนุญาตให้เข้าออกได้บางห้องเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติและเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุด

4. การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างน้อยต้องมี 2 - 3 คน เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งด้านในและนอกอาคารห้องสมุด รวมถึงทำหน้าที่ในการตรวจนับจำนวนผู้ใช้บริการ และปิดห้องสมุดเมื่อสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละวัน อีกทั้งในตอนเช้าควรมาเปิดห้องสมุดก่อนการเปิดให้บริการประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Smigielski and Nixonm 2004: 31-32)

5. การใช้กล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด ในบริเวณที่แสดงนิทรรศการ หรือบริเวณที่ต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่น ทางเดิน มุมตึก บริเวณชั้นเก็บหนังสือ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้ทุกจุดภายในห้องสมุด ถ้าหากมีเหตุการณ์ใดผิดปกติเกิดขึ้นก็จะสามารถตรวจสอบหาหลักฐานได้

6. การใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณต่าง ๆ ของตัวอาคารในแต่ละชั้นของห้องสมุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และบรรณารักษ์ได้ติดต่อสอบถามถึงสถานการณ์ความผิดปกติ หรือยามเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นในช่วงเปิดให้บริการล่วงหน้า

7. การมีระบบสัญญาณเตือนภัย เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น เกิดเหตุไฟไหม้ในห้องสมุด เป็นต้น

8. การใช้เครื่องอ่านลายนิ้วมือ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีการอ่านลายนิ้วมือแล้วแปลงเป็นรหัสเก็บไว้ในฐานข้อมูล เมื่อมีการใช้งานจะนำลายนิ้วมือที่อ่านได้มาเทียบ กับลายนิ้วมือของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการที่อ่านเก็บไว้ในฐานข้อมูลทะเบียนสมาชิกห้องสมุด

การรักษาความปลอดภัยของห้องสมุดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยทางด้านบุคลากร งบประมาณ และการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า (Heim 1990: 4; Arant and Benefiel 2002: 84) ซึ่งจะเห็นได้จากการสำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชนจำนวน 200 แห่งของรัฐ North Carolina พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยร้อยละ 68 และห้องสมุดประชาชนร้อยละ 67 เห็นว่า การรักษาความปลอดภัยในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลามีความสำคัญในระดับปานกลางถึงระดับมาก และเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินใจในการเปิดบริการล่วงเวลาของห้องสมุดด้วย (Foote and McManus 1999: 104-109 quoted in Curry 2003: 6)

7. การประชาสัมพันธ์บริการ

การประชาสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญยิ่งของทุกองค์กร โดยเป็นไปเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจอันดีต่อองค์กรและรับทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรได้จัดขึ้น หรือมีการดำเนินการเนื่องในโอกาสหรือวาระต่าง ๆ (นงลักษณ์ สุทธิวิฒนพันธ์ 2545: 18) การประชาสัมพันธ์จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญของห้องสมุด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ หรือเป็นไปเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงกิจกรรมที่น่าสนใจต่าง ๆ ของห้องสมุด (Smigielski and Nixon 2004: 30)

เนื่องจากการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุดต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงในการจัดการ และการให้บริการ ถ้าหากมีการจัดบริการล่วงเวลาแล้วมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย อาจจะทำให้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Kniffel 1993: 905; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) นอกจากนี้ การจัดบริการล่วงเวลาแล้วไม่มีใครทราบถึงบริการก็เสมือนกับว่าไม่ได้มีการจัดบริการ ดังนั้น เพื่อให้การใช้งบประมาณเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงรายละเอียดของการจัดบริการล่วงเวลา ซึ่งการประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลามีอยู่หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การระบุในเอกสารแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยเป็นส่วนหนึ่งในเอกสารที่จะระบุเวลาทำการของห้องสมุด เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เวลาทำการวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00-21.00 น. วันเสาร์ ระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. และในช่วง 1 เดือนระหว่างการสอบประจำภาคในวันจันทร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 7.00-24.00 น. เป็นต้น (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการ 2550)

2. การส่งจดหมายเวียนไปตามภาควิชาและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (Curry 2003:15) โดยห้องสมุดที่มีนโยบายในการเปิดให้บริการล่วงเวลานั้น จะทำหนังสือบันทึกข้อความส่งไปถึงหัวหน้าภาควิชาและหัวหน้างานห้องสมุดคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนั้น เมื่อได้รับจดหมายเวียนแล้วจะส่งเวียนจดหมายให้ผู้ที่บังคับบัญชาได้รับทราบ และนำแจ้งแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการทราบวันเวลาในการเปิดให้บริการล่วงเวลาของห้องสมุดต่อไป หรือบางครั้งห้องสมุดอาจจะทำป้ายประกาศแนบพร้อมจดหมายเวียนเพื่อให้ภาควิชาและห้องสมุดคณะต่าง ๆ นำไปติดบอร์ดหน้าสถานที่ทำงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่คณาจารย์ นิสิตนักศึกษา บุคลากร และผู้ใช้บริการ เช่น ห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo ได้ส่งบันทึกข้อความการเปิดให้บริการล่วงเวลาไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานรถประจำทางของมหาวิทยาลัย หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย หัวหน้าแผนกบำรุงรักษา บรรณารักษ์หนังสือพิมพ์ของมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และบุคลากรทั้งหมดของห้องสมุด (Heim 1990: 7)

3. การจัดทำใบปลิว โดยที่ห้องสมุดแจ้งรายละเอียดโดยย่อของการเปิดให้บริการล่วงเวลาที่ห้องสมุดต้องการแนะนำ หรือสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น ห้องสมุด Kornhauser Health Sciences Library แห่ง University of Louisville ได้จัดทำใบปลิวเพื่อประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการล่วงเวลาก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์ โดยกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักศึกษาแพทย์และ

ทันตแพทย์ สำหรับข้อความในใบปลิวระบุวันเวลาในการเปิดให้บริการ บริการเครื่องพิมพ์ และสถานที่ผ่อนคลายเป็นช่วงเวลาพักจากการศึกษาค้นคว้า ใบปลิวดังกล่าวประกอบไปด้วยสัญลักษณ์ของห้องสมุด สี สัน ขนาดของตัวอักษร และการจัดรูปแบบที่สะดุดตา และไม่เพียงแต่จัดทำเป็นใบปลิวเท่านั้น ห้องสมุดยังส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยังห้องสมุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และจัดทำป้ายประกาศขนาดใหญ่ทั่วทั้งบริเวณห้องสมุด โดยเฉพาะในห้องค้นคว้า บริเวณชั้น 3 ของห้องสมุดในระหว่างสัปดาห์ของการสอบปลายภาค อีกทั้งยังจัดทำโปสเตอร์ขนาดใหญ่นำไปตั้งไว้บริเวณทางเข้าด้านนอกห้องสมุด และภายในห้องสมุดยังมีบอลูนที่เป็นป้ายบอกทางไปยังบริการอาหารและเครื่องพิมพ์ที่ห้องสมุดเตรียมไว้ให้บริการอีกด้วย (Smigielski and Nixonm 2004: 33-34)

4. การจัดทำป้ายหน้าห้องสมุดหรือป้ายอักษรไฟว้หน้าห้องสมุด เป็นป้ายที่มีตัวอักษรวิ่งที่แสดงผลได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ รูปภาพ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบ โดยห้องสมุดจะติดตั้งไว้บริเวณด้านหน้าของห้องสมุด หรือบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการล่วงเวลาของห้องสมุด

5. การประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด ห้องสมุดอาจใช้เว็บไซต์ในการแจ้งวันและเวลาทำการ และช่วงเวลาในการเปิดให้บริการล่วงเวลาของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่ายและรวดเร็ว

6. การประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลาในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่แนะนำบริการของห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ เพื่อแจ้งให้ทราบว่าห้องสมุดมีการเปิดให้บริการล่วงเวลาในช่วงวันและเวลาไหนบ้าง เพื่อที่จะเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า

การเลือกวิธีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลาของห้องสมุดควรคำนึงถึงความเหมาะสมของสื่อกับกลุ่มเป้าหมายที่จะประชาสัมพันธ์ ความประหยัด รวดเร็ว และประเภทของสื่อที่จะช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับผลการตอบสนองเป็นอย่างดี

8. การประเมินการจัดบริการ

การประเมินการจัดบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานบริการสาธารณสุขว่ามีความก้าวหน้าเพียงใด บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับใด สอดคล้องหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร มีผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมอย่างไร (สุกศรี กาหยิ 2546: 7) บริการล่วงเวลา เป็นบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่ควรได้รับการประเมิน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปใช้ในงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การประเมินจากผู้ให้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สำหรับวิธีการประเมินการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุดนั้นมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ดังนี้ (Steele and Walters 2001; Engel, Womack, and Ellis 2002: 107; Curry 2003: 8-9)

1. การประเมินจากสถิติจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลา เช่น ห้องสมุดอาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่บริเวณทางเข้าของห้องสมุดเพื่อจดนับจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด หรืออาจมีเครื่องตรวจนับจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด หรือเก็บสถิติจากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เป็นต้น
2. การประเมินจากสถิติการใช้บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลา เช่น บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น
3. การสังเกตการณ์ โดยผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาจะสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลาว่าผู้ใช้เข้ามาใช้บริการล่วงเวลาเพื่อวัตถุประสงค์ใด หรือเข้ามาใช้บริการล่วงเวลาในช่วงเวลาใด หรือใช้บริการประเภทใดที่ห้องสมุดจัดในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา ตลอดจนสังเกตการใช้บริเวณพื้นที่ของผู้ใช้ห้องสมุดด้วย
4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยอาจจะเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง หรือไม่มีโครงสร้างก็ได้ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์อาจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่สามารถวัดและกำหนดค่าเป็นตัวเลขได้ หรือเป็น

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นการบรรยาย การอธิบายคุณลักษณะต่าง ๆ แต่ไม่สามารถกำหนดเป็นตัวเลขได้ (สุภศรี กาหี 2546: 16-17)

5. การใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอาจจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการล่วงเวลาในห้องสมุด หรือความต้องการของผู้ใช้ โดยสอบถามเรื่องวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ ช่วงวันและเวลาที่สะดวกเข้ามาใช้บริการ ประเภทของบริการที่ต้องการให้จัด ปัญหาที่ประสบ และข้อเสนอแนะในการจัดบริการ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการล่วงเวลา

6. การสนทนากลุ่ม (Focus group) และการพบปะกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการล่วงเวลา บรรณารักษ์อาจจะสอบถามถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ามาใช้บริการล่วงเวลา ตามเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือสอบถามในปัญหาของการใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีปัญหาอะไรบ้าง และควรมีวิธีการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร เพื่อนำผลจากการระดมความคิดเห็นมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดบริการล่วงเวลาต่อไป

การประเมินการจัดบริการล่วงเวลาควรมีการประเมินเป็นระยะเมื่อต้องการได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุด โดยห้องสมุดอาจมีวิธีการประเมินอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวในข้างต้นด้วย เช่น การทำวิจัย เป็นต้น (Curry 2003: 2) นอกจากนี้ เมื่อห้องสมุดมีการประเมินการจัดบริการล่วงเวลาแล้วจะต้องมีการเผยแพร่ผลการประเมินด้วย เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการประเมิน เช่น จากสำรวจการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงของห้องสมุด Bizzell Memorial แห่งมหาวิทยาลัย Oklahoma หลังจากมีการสรุปผลการประเมินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ห้องสมุดได้นำผลไปเผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ Oklahoma Daily ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2002 (Engel, Womack, and Ellis 2002: 101)

การให้บริการล่วงเวลา

สิ่งที่ควรพิจารณาเพื่อให้การให้บริการล่วงเวลาเกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คือ ลักษณะการให้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และพื้นที่ที่จัดให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะการให้บริการ

ในการให้บริการล่วงเวลา ห้องสมุดควรมีการกำหนดระเบียบในเรื่องของสิทธิในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ในช่วงเวลาที่มีการจัดบริการล่วงเวลา และสิทธิในการใช้บริการต่าง ๆ ที่จัดในช่วงให้บริการล่วงเวลา เช่น สิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เป็นต้น ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับห้องสมุดจะให้สิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุดแก่ใคร และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ และพื้นที่ที่จัดให้บริการเพียงพอหรือไม่ ลักษณะการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดอาจแบ่งได้ดังนี้

1. การให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณาจารย์ นิสิตนักศึกษาข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานของมหาวิทยาลัยจะมีสิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ รวมถึงพื้นที่ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เช่น การใช้บริการการอ่าน บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นข้อมูลทั้งจากฐานข้อมูลที่สมาชิกเครือข่ายจัดทำและฐานข้อมูลจากต่างประเทศทุกสาขาวิชาที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก การใช้บริการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด การใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สำหรับสมาชิกสหทบของห้องสมุด ได้แก่ นิสิตนักศึกษาเก่า ข้าราชการบำนาญ นักเรียน นิสิตนักศึกษาของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ และบุคคลทั่วไปอาจมีการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้บริการเฉพาะบางบริการที่ห้องสมุดจัด หรือบางพื้นที่ของห้องสมุดเท่านั้น (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการ 2552)

2. การให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกที่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ เช่น ค่าเข้าใช้บริการรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายหกเดือน หรือรายปี (Steele and Walters 2001) เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดสรรรายได้ในส่วนนี้ไปจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือนำมาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ (นพพร เพ็ชรพิบูล 2546: 54)

3. การให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกที่ไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ เป็นการเปิดโอกาสในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยที่นิสิตนักศึกษาของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ และบุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาค้นคว้าวิจัย รวมถึงหาข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถเข้าใช้บริการได้ โดยไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการใด ๆ แต่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้บริการห้องสมุดทุกประการอย่างเคร่งครัด

อย่างไรก็ตาม ในการที่ห้องสมุดจะให้บริการล่วงเวลาในลักษณะใดนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของบริการที่จัด ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา รวมถึงงบประมาณในการดำเนินงาน ที่ต้องมีอย่างเพียงพอและพร้อมที่จะสามารถจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับความต้องการผู้ใช้ ทั้งนี้ ห้องสมุดควรพิจารณาตัดสินใจเลือก ลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดแต่ละแห่งด้วย

2. ประเภทของบริการที่จัด

ในการจัดให้บริการล่วงเวลาห้องสมุดต้องพิจารณาแล้วว่าจะจัดบริการอะไรที่จะช่วยขจัดปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีมากมายและหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งต้องพิจารณาประเภทของบริการที่จะอำนวยความสะดวก และเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละประเภท (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2546: 9) นอกจากนี้ การให้บริการจะต้องทำอย่างมีระบบ สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว หรือนำเสนอสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยห้องสมุดอาจจัดให้บริการประเภทต่าง ๆ ในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลา ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น จากผลการสำรวจของ Arant and Benefiel (2002: 76-78) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 97 แห่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสูงสุดตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และน้อยที่สุด 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉลี่ย 13.7 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ และในวันเสาร์-อาทิตย์ประมาณ 9 ชั่วโมงต่อวัน เป็นต้น

2. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo เปิดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ แต่ไม่สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากระบบการยืม-คืน

ทรัพยากรสารสนเทศจะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 24.00-8.00 น. โดยฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด หากผู้ใช้ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศใดควรยืมก่อนเวลา 23.00 น. และสามารถคืนทรัพยากรสารสนเทศนั้นหลังเวลา 8.00 น. หรือนำมาคืนที่ตู้คืนหนังสือล่วงหน้าได้ (Book drop) เป็นต้น (Heim 1990: 5-6)

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ห้องสมุด Albert R. Mann แห่ง Cornell University ได้จัดทำแผ่นพับเพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงหน้า โดยเฉพาะมีการแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด นักศึกษาสามารถขอสำเนาบทความวารสารที่ห้องสมุดไม่มีมาจากห้องสมุดอื่นผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ เป็นต้น (Cornell University Albert R. Mann Library 2007)

4. บริการจองหนังสือ เป็นบริการที่ผู้ใช้ของหนังสือที่ต้องการใช้แต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไป เช่น Shields Library แห่ง University of California-Davis ให้บริการจองหนังสือตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงก่อนสอบปลายภาค เป็นต้น (University of California-Davis Shields Library 2010)

5. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบ เช่น ห้องสมุด Thomas J. Bata แห่ง Trent University เปิดให้บริการล่วงหน้าในช่วงก่อนสอบปลายภาค โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือสำรองได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ เป็นต้น (Trent University Thomas J. Bata Library 2010)

6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่น ห้องสมุด The Edgar Weld King แห่ง Miami University ให้บริการวารสารมากกว่า 5,000 ชื่อเรื่องที่มีประมาณ 1 ล้านเล่ม รวมทั้งมีการให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลมากกว่า 5 แสนเล่ม เป็นต้น (Dimarco and Dam 1998:8-9)

7. บริการสื่อโสตทัศน เช่น สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเปิดให้บริการล่วงหน้าช่วงก่อนสอบปลายภาคในวันจันทร์-ศุกร์เวลา 19.30-21.00 น. และวันอาทิตย์เวลา 8.00-16.00 น. โดยห้องสมุดจัดให้บริการเฉพาะบริการสื่อโสตทัศน บริการยืม-คืน บริการสารสนเทศ บริการหนังสือทั่วไป และบริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เป็นต้น (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักหอสมุดกลาง 2547: 4)

9. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ห้องสมุดของ Northumbria University ได้สำรวจบริการห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้ต้องการในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงหน้า พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 82) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 80) การใช้โปรแกรม Microsoft Office ต่างๆ (ร้อยละ 67) และการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 61) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายเอกสารด้วย (ร้อยละ 64) เป็นต้น (Willoughby 2003)

นอกจากนี้ ห้องสมุดอาจจัดให้บริการพิเศษอื่น ๆ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ เช่น บริการที่นั่งอ่านรวม บริการที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล หรือเป็นห้องสำหรับการศึกษากลุ่ม (Heim 1990: 5) บริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น (Dimarco and Dam 1998:19)

3. ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศอาจมีการกำหนดเปิดให้บริการล่วงหน้าในช่วงเวลาต่าง ๆ ดังนี้

1. ช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา เช่น หอสมุดปริดี พนมยงค์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ขยายเวลาเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จากเดิมเวลา 16.30-20.00 น. เป็นเวลา 16.30-21.30 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ จากเดิมเวลา 09.00-18.00 น. เป็นเวลา 09.00-21.30 น. ส่วนหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (ศูนย์รังสิต) ได้ขยายเวลาเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จากเดิมเวลา 16.30-21.00 น. เป็นเวลา 16.30-23.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เปิดให้บริการในเวลาเดิม คือ เวลา 09.00-18.00 น. (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด 2553) และห้องสมุดกลางของ Miami University มีนโยบายขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษาจากเดิมเวลา 24.00 น. เป็น 02.00 น. เฉพาะในวันอาทิตย์-วันพฤหัสบดี เป็นต้น (Dimarco and Dam 1998: 7)

2. ช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เปิดให้บริการในช่วง 1 เดือนระหว่างการสอบประจำภาคในวันจันทร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 7.00-8.00 น. และ 17.00-24.00 น. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการ 2550) สำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ขยายเวลาช่วงก่อนสอบกลางภาค 2 สัปดาห์ และปลายภาค 1 เดือน โดยช่วงสอบกลางภาคขยายเวลาถึง 24.00 น. ช่วงสอบปลายภาคในสัปดาห์แรก

และสัปดาห์ที่ 4 ขยายเวลาถึง 24.00 น. ส่วนสัปดาห์ที่ 2-3 เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด 2553) และห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเฉพาะ 2 สัปดาห์ก่อนสอบปลายภาคเรียน 2 ครั้งต่อปี โดยอนุญาตให้เฉพาะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาใช้บริการเท่านั้น เป็นต้น (Heim 1990: 3)

3. ช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา เช่น สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ขยายเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 9.00-17.00 น. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร 2553) และห้องสมุดของ University of Malaya Library เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์เวลา 8.00-22.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์เปิดให้บริการเวลา 9.00-16.00 น. เป็นต้น (University of Malaya Library 2009)

4. ช่วงเวลาภาคฤดูร้อน เช่น หอสมุดจอห์น เอฟ เคเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์เวลา 16.30-17.30 น. วันเสาร์เวลา 08.30-16.30 น. ส่วนวันอาทิตย์ปิดบริการ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดจอห์น เอฟ เคเนดี 2553) และห้องสมุด James Joyce Library แห่ง University College Dublin เปิดให้บริการในวันจันทร์และวันศุกร์เวลา 08.30-17.30 น. และวันอังคาร-พฤหัสบดีเวลา 08.30-21.00 น. เป็นต้น (University College Dublin James Joyce Library 2009)

นอกจากนี้ จากการสำรวจการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries-ARL) จำนวน 3,272 แห่ง พบว่ามีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 16 แห่งที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน ได้แก่ ห้องสมุดของ Community College of Allegheny County, East Tennessee State University, Iowa Central Community College, Marlboro College, Mississippi Gulf Coast Community College, Pennsylvania State University-Main Campus, Saint Joseph Seminary College, Sterling College, University of Alaska Southeast, University of Arizona, , University of Phoenix-Phoenix Campus, University of Southern California, Utica College of Syracuse University, Washington and Lee University, Webb Institute และ Willamette University (Arant and Benefiel 2002: 81-82)

4. พื้นที่ที่จัดให้บริการ

พื้นที่ที่จัดให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง ทั้งในส่วนของความสะดวกในการใช้บริการ และบรรยากาศในการให้บริการโดยรวม พื้นที่ในการให้บริการต้องเป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้สังเกตเห็นและเข้าถึงได้ง่ายที่สุด (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2546: 11) สำหรับพื้นที่ที่ห้องสมุดจัดให้บริการล่วงหน้า มีดังนี้ (วิระ บุรณากาญจน์ และบุณฑรา วิสวไพศาล 2533; วาณี ฐาปนาวงศ์สานติ 2543: 95-97)

1. บริเวณพื้นที่นั่งอ่านจะต้องมีพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อการอ่านหนังสือ การค้นคว้า การพักผ่อนด้วยการอ่านวารสารหรือหนังสือพิมพ์ บริเวณที่นั่งอ่านจะมีหลายลักษณะ เช่น อาจเป็นที่นั่งอ่านรวม ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล หรือเป็นห้องสำหรับการศึกษาเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น (Heim 1990: 5)

2. บริเวณบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศจะเป็นจุดศูนย์กลางของกิจกรรมการให้บริการยืม-คืน ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณที่สังเกตเห็นได้ง่ายจากทางเข้า มีพื้นที่กว้างขวางเพื่อความสะดวกในการติดต่อ มีป้ายระบุอย่างชัดเจน มีพื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมยืม-คืน เช่น ตราประทับวันกำหนดส่ง แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น (กาญจน์ ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว 2546: 7-8) ในส่วนของบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ถ้าห้องสมุดมีขนาดใหญ่หลายชั้นอาจมีเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนประจำตามชั้นต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดบริเวณบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศไว้ใกล้ทางเข้าออกของห้องสมุดเพื่อป้องกันทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย และเจ้าหน้าที่สะดวกในการตรวจสอบการยืม

3. บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริเวณนี้โดยทั่วไปจะกำหนดไว้บริเวณเดียวกับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจะอยู่ในบริเวณเดียวกับที่วางเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นคว้าข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ต

4. บริเวณชั้นเก็บทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เป็นบริเวณพื้นที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือหายาก หนังสือสารอง รวมถึงสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในระบบเปิดและระบบปิด (กาญจน์ ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว 2546: 8)

5. บริเวณพื้นที่จัดนิทรรศการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นบริเวณที่ให้ผู้เข้าชมร่วมกิจกรรม และชมนิทรรศการ จึงต้องใช้พื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร ส่วนมากจะกำหนดด้านหน้าใกล้ทางเข้าออกของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้สะดวก

6. บริเวณอื่น ๆ ได้แก่ บริเวณเครื่องถ่ายเอกสาร บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ (Heim 1990: 19) หรือโทรศัพท์สาธารณะ บริการดังกล่าวจะแยกออกจากบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนและสะดวกต่อผู้ต้องการใช้บริการพิเศษเหล่านี้

สำหรับการเปิดให้บริการล่วงเวลานั้น ห้องสมุดอาจเปิดให้บริการทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (Steele and Walters 2001) หรืออาจเปิดให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุดได้ เช่น ห้องสมุด Columbia University จัดให้บริการเฉพาะบริเวณพื้นที่นั่งอ่านเท่านั้น (Arant and Benefiel 2002: 77-78) หรือศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เปิดบริการในช่วงก่อนสอบกลางภาค โดยเปิดให้บริการเฉพาะพื้นที่การอ่านและการค้นคว้าภายในห้องสมุดชั้น 2 เท่านั้น (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา 2549: 1)

ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา

บริการล่วงเวลาเป็นหลักการและบริการที่ดี แต่เนื่องจากการจัดการและการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดนั้นจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล งบประมาณ เวลา สถานที่ และผู้ใช้บริการ ทำให้ในบางครั้งอาจมีปัญหาดังต่อไปนี้ สำหรับงานวิจัยนี้ ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านการจัดการ และปัญหาด้านการให้บริการ

1. ปัญหาด้านการจัดการ เป็นปัญหาซึ่งอาจจะเกิดจากงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (Kniffel 1993: 903; Devarai and Devarai 1997: 96; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์; สมรกรวิรัตน์, สัมภาษณ์) ซึ่งส่งผลให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (บุญเรือนิยมหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์, และนฤมล กิจไพศาลรัตน์ 2533: 35; คณิงเนตร อนุชวานิช 2541; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) การจ่ายค่าตอบแทนและการจัดการปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ (นพพร เพียรพิกุล 2546: 50-53) ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายใน

การดำเนินการ (Kniffel 1993: 905; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) บุคลากรมีไม่เพียงพอ และ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด (บุญเรือง เนียมหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์, และนฤมล กิจไพศาลรัตน์ 2533: 35; Devarai and Devarai 1997: 96; ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) และบุคลากรไม่ต้องการปฏิบัติงานล่วงเวลา (Dowlatabadi and Asghar 1985; Babbar and Aspelin 1998; Allen and Bunn 2007) บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง

2. ปัญหาด้านการให้บริการ เป็นปัญหาซึ่งอาจเกิดจากระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลาและประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดยังไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณของห้องสมุด (ศุภกร โสภณวสุ, สัมภาษณ์) สถานที่ให้บริการล่วงเวลาคับแคบ ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้บริการ และใช้ห้องสมุดในเวลาบริการล่วงเวลาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น เพื่อพบปะพูดคุยกัน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการและการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุด มหาวิทยาลัยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นรายงานการวิจัย วารสารวิชาการ ฐานข้อมูลวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นงานวิจัยในประเทศไทย จำนวน 1 เรื่อง และงานวิจัยในต่างประเทศ จำนวน 8 เรื่อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศไทย

นพพร เพียรพิกุล (2546) ได้ศึกษาถึงปัญหาในการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในแง่ของภาพรวมทั่วไปของการให้บริการล่วงเวลา ทิศนคติของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการให้บริการล่วงเวลา ปัญหาการให้บริการล่วงเวลา และแนวทางในการแก้ปัญหา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานในหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้นและให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยบุคลากรนิยมปฏิบัติงานในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. มากกว่าปฏิบัติงานในวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 17.00-21.00 น. สำหรับจุดบริการที่สำคัญที่ควรมีบุคลากรปฏิบัติงาน ได้แก่ บริการยืม-คืน

ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการวารสารล่วงหน้า ส่วนเหตุผลสำคัญในการมาปฏิบัติงานล่วงหน้า คือ เพื่อเพิ่มบริการแก่ผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการให้บริการเวลาปกติ และเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานล่วงเวลาที่ห้องสมุดประสบ คือ การจัดการวางปฏิบัติงานล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ และการจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าหรือไม่สม่ำเสมอ

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Beeler (1974) ได้ศึกษาการให้บริการล่วงเวลาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนจำนวน 169 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56) ใช้งบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับเงินเดือนและค่าจ้างให้แก่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยให้บริการล่วงเวลาเฉลี่ย 90.3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.00) ให้บริการในช่วงการสอบปลายภาคเรียน และจากการศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 169 แห่งมีเพียง 30 แห่งที่จัดให้บริการล่วงเวลาในช่วงเวลากลางคืน โดยห้องสมุดจำนวน 11 แห่งจาก 30 แห่งจัดให้บริการล่วงเวลาหลังห้องสมุดปิดทำการปกติ 1-2 ชั่วโมง รองลงมา คือ 3-4 ชั่วโมง และมีห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้มีห้องสมุดจำนวน 7 แห่งเปิดให้บริการล่วงเวลาในวันอาทิตย์-วันหยุดหัตถ์ และมีจำนวน 2 แห่ง เปิดให้เฉพาะช่วงวันหยุดประจำสัปดาห์เท่านั้น ห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลา สำหรับด้านการให้บริการนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวน 30 แห่งมี 20 แห่ง ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้บางประเภท แต่มีห้องสมุดจำนวน 10 แห่งที่ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกประเภท

Heim (1990) ได้ศึกษาถึงการจัดบริการตลอด 24 ชั่วโมงของห้องสมุด Oscar A. Silverman Undergraduate Library ซึ่งตั้งอยู่ที่ State University of New York at Buffalo พบว่า ห้องสมุดดังกล่าวจัดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงมาตั้งแต่ปี 1982 ช่วงภาคฤดูใบไม้ผลิ โดยเปิดให้บริการเฉพาะ 2 สัปดาห์ก่อนสอบปลายภาค 2 ครั้งต่อปี ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่อ่านหนังสือเตรียมสอบปลายภาค ซึ่งมีผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลา คือ หัวหน้าฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยส่งบันทึกข้อความไปตามหน่วยงานและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด แต่ผู้ใช้สามารถใช้เฉพาะบริการบางประเภท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด

Steele and Walters (2001) ได้รวบรวมผลการสำรวจการขยายเวลาให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries-ARL) โดยศึกษาในด้านพื้นที่ที่จัดให้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ผู้ปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัย งบประมาณ และการประเมินผลการจัดให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ จำนวน 63 แห่งจากห้องสมุดทั้งหมด 121 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.00) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการ โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.00) เท่ากัน เปิดให้บริการบริเวณพื้นที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล และบริเวณพื้นที่นั่งอ่านรวม รองลงมา บริเวณชั้นหนังสือ (ร้อยละ 77.00) บริเวณบริการเครื่องถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 67.00) และบริเวณห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 64.00) สำหรับประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลานั้น ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 83.00) จัดบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ รองลงมา จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป (ร้อยละ 77.00) และจัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 58.00) นอกจากนี้ ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56) ให้บริการล่วงเวลาทั้งแก่สมาชิกของห้องสมุด และบุคคลภายนอก โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 71.00) มีบุคลากรสนับสนุนวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลารองลงมา เป็นบุคลากรวิชาชีพสารสนเทศ (ร้อยละ 67.00) และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 63.00) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 73.00) มีการรักษาความปลอดภัยโดยการเดินตรวจตราความเรียบร้อย รองลงมา มีพนักงานรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 53.00) และยังมีระบบสัญญาณเตือนภัยและกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด มีการใช้ระบบคีย์การ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด และใช้อุปกรณ์รับภาพหรือตรวจรับสัญญาณ ส่วนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.00) ใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย และยังใช้งบประมาณของห้องสมุด งบประมาณจากค่าธรรมเนียมพิเศษ และค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในการจัดบริการ ห้องสมุดมีการประเมินผลการจัดบริการโดยพิจารณาจากสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้คอมพิวเตอร์ การนับจำนวนผู้ใช้ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้จากตู้รับความคิดเห็น การสนทนากลุ่ม และการพบปะกับกลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการ

Arant and Benefiel (2002) ได้สำรวจการดำเนินงานบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานระดับชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวันและเวลาในการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 97 แห่งที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 น. และปิดให้บริการในวันจันทร์-พฤหัสบดีเวลา 24.00 น. ยกเว้นวันศุกร์ปิดให้บริการเวลา 20.30 น. ส่วนวันเสาร์เปิดให้บริการเวลา 9.15 น. และปิดให้บริการเวลา 20.00 น. ในวันอาทิตย์เปิด

ให้บริการเวลา 11.30 น. และปิดให้บริการเวลา 23.45 น. โดยห้องสมุดใช้เวลาเปิดให้บริการสูงสุด 24 ชั่วโมงต่อวัน และน้อยที่สุด 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉลี่ย 13.7 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ และในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ประมาณ 9 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ ห้องสมุดใช้เวลาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า 12 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ และเริ่มเปิดให้บริการเวลา 8.00 น. นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ห้องสมุดของ Columbia University, North Carolina State University, University of Kentucky, University of Rochester และ University of Texas at Austin เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และมีเพียง 1 แห่งที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ คือ ห้องสมุดของ Columbia University และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 5 แห่งมี 3 แห่งที่เปิดให้บริการเฉพาะบริการห้องอ่านหนังสือเท่านั้น ส่วนอีก 2 แห่งเปิดให้บริการชั้นหนังสือ และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ แต่ห้องสมุดของ North Carolina State University ผู้ใช้สามารถใช้บริการทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดได้มากถึง 138 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เนื่องจากห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณจากค่าธรรมเนียมการศึกษาของนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปฏิบัติงานล่วงเวลาในช่วงกะกลางคืนจนถึงเช้า ทั้งนี้ ห้องสมุดยังสามารถประชาสัมพันธ์บริการและจัดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ตลอด 24 ชั่วโมงด้วย

Delaney (2002) ได้สำรวจห้องสมุดที่มีการจัดบริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อ 7 วันในประเทศไอร์แลนด์ อังกฤษและสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดในประเทศไอร์แลนด์ จำนวน 11 แห่งเปิดให้บริการ 13 ชั่วโมงต่อวันในวันจันทร์-ศุกร์ และเปิดให้บริการในวันเสาร์ 8 ชั่วโมงต่อวัน และวันอาทิตย์ 7 ชั่วโมงต่อวัน รวม 80 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยห้องสมุดจัดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น สำหรับห้องสมุดบางแห่งจัดให้บริการก่อนสอบปลายภาคเรียนที่ 1 และ 2 ส่วนห้องสมุดในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน แต่ห้องสมุดบางแห่งเปิดให้บริการแค่ 22 ชั่วโมงต่อวัน เนื่องจากต้องปิดให้บริการก่อนเวลา 2 ชั่วโมงเพื่อทำความสะอาดและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และเตรียมจัดให้บริการทุกประเภท

Engel, Womack, and Ellis (2002) ได้ศึกษาการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงของห้องสมุด Bizzell Memorial ซึ่งเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย Oklahoma โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ในช่วงภาคฤดูใบไม้ร่วง ปีการศึกษา 2001 ในวันอาทิตย์-พฤหัสบดี ในช่วงเวลา 10.00 น.-02.00 น. เป็นเวลา 6 สัปดาห์ ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปพิจารณาขยายเวลาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อ 7 วันในช่วงสัปดาห์การสอบปลายภาคเรียน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.00) มาถึงห้องสมุดก่อนเวลา 10.00 น. และ

ออกจากห้องสมุดในช่วงเวลา 01.00-02.00 น. (ร้อยละ 30.80) โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.60) เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ เป็นนักศึกษาศาखाวิชาอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 35.76) ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.20) มีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.40) เข้ามาใช้บริการในวันจันทร์ รองลงมา วันอังคาร (ร้อยละ 74.90) วันพุธ (ร้อยละ 74.30) และวันพฤหัสบดี (ร้อยละ 56.90) นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.30) เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 22.00-24.00 น.

Curry (2003) ได้สำรวจการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย British Columbia โดยใช้แบบสอบถามถามสำรวจผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 21.00-22.00 น. ในระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2001 โดยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้ ช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุด และกิจกรรมที่ทำในช่วงเวลาดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 62 คนจากจำนวน 183 คนเข้ามาใช้ห้องสมุดหลังเลิกเรียนในช่วงเวลา 21.00-22.00 น. และผู้ใช้บริการจำนวน 22 คนจากจำนวน 107 คนเข้าใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว เพราะเป็นเวลาที่สะดวกและว่างจากการเรียน โดยผู้ใช้บริการจำนวน 128 คนจากจำนวน 195 คนใช้พื้นที่ของห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า และห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการโดยจัดทำเป็นจดหมายข่าวและป้ายประกาศไปตามห้องสมุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

Smigielski and Nixonm (2004) ได้ศึกษาการขยายเวลาให้บริการแก่นักศึกษาศาखाวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัย Louisville ในช่วงสอบปลายภาค ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 11.00 – 02.00 น. ในสัปดาห์แรกของการสอบปลายภาคเรียนมากกว่าสัปดาห์ที่ 2 โดยเป็นนักศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 47.20) และนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.40) ทราบข่าวการประชาสัมพันธ์บริการล่วงเวลาของห้องสมุดในช่วงการสอบปลายภาคเรียนจากใบปลิว รวมถึงจากการใช้วิธีพูดปากต่อปาก และการจัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทั้ง 9 เรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการล่วงเวลาไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา

จากผลการศึกษาของ Heim (1990) พบว่า ห้องสมุดจัดบริการล่วงเวลาเพื่อให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่อ่านหนังสือเตรียมสอบปลายภาค

2. การจัดการบริการล่วงเวลา

2.1 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

จากผลการศึกษาของ Heim (1990) พบว่า หัวหน้าฝ่ายบริการซิม-คีน ทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

2.2 นโยบายสำหรับการจัดบริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดส่วน ใหญ่ (ร้อยละ 83.00) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการ

2.3 งบประมาณสำหรับการจัดบริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดส่วน ใหญ่ (ร้อยละ 52.00) ใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย และยังใช้งบประมาณของห้องสมุด งบประมาณจากค่าธรรมเนียมพิเศษ และค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในการจัดบริการ

2.4 ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

จากผลการศึกษาของ นพพร เพียรพิกุล (2546) พบว่า ห้องสมุดมีบุคลากร ของห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา และผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 71.00) มีบุคลากรสนับสนุนวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้ปฏิบัติงาน ล่วงเวลา รองลงมา เป็นบุคลากรวิชาชีพสารสนเทศ (ร้อยละ 67.00) และเป็นนักศึกษาของ มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 63.00)

2.5 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดจำนวน มากที่สุด (ร้อยละ 73.00) มีการรักษาความปลอดภัยโดยการเดินตรวจตราความเรียบร้อย รองลงมา มีพนักงานรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 53.00) และยังมีระบบสัญญาณเตือนภัยและกล้องโทรทัศน์

วงจรมัดในห้องสมุด มีการใช้ระบบคีย์การ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด และใช้อุปกรณ์รับภาพหรือตรวจรับสัญญาณ

2.6 การประชาสัมพันธ์บริการ

จากผลการศึกษาของ Heim (1990) พบว่า ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการโดยส่งบันทึกข้อความไปตามหน่วยงานและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สำหรับผลการศึกษาของ Curry (2003) พบว่า ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการโดยจัดทำเป็นจดหมายข่าวและป้ายประกาศไปตามห้องสมุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ส่วนผลการศึกษาของ Smigielski and Nixonm (2004) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.40) ทราบข่าวการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้าของห้องสมุดในช่วงการสอบปลายภาคเรียนจากใบปลิว รวมถึงจากการใช้วิธีพูดปากต่อปาก และการจัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

2.7 การประเมินการจัดบริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดมีการประเมินผลการจัดบริการโดยพิจารณาจากสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้คอมพิวเตอร์ การนับจำนวนผู้ใช้ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้จากตู้รับความคิดเห็น การสนทนากลุ่ม และการพบปะกับกลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการ

3. การให้บริการล่วงหน้า

3.1 ลักษณะการให้บริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56) ให้บริการล่วงหน้าทั้งแก่สมาชิกของห้องสมุด และบุคคลภายนอก

3.2 ประเภทของบริการที่จัด

จากผลการศึกษาของ Heim (1990) พบว่า ห้องสมุดให้บริการบางประเภท ส่วนผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 83.00)

จัดบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ รองลงมา จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป (ร้อยละ 77.00) และจัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 58.00) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Arant and Benefiel (2002) พบว่า จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 5 แห่งมี 3 แห่งที่เปิดให้บริการเฉพาะบริการห้องอ่านหนังสือเท่านั้น ส่วนอีก 2 แห่งเปิดให้บริการชั้นหนังสือ และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และผลการศึกษาของ Delaney (2002) กลับพบว่า ห้องสมุดในประเทศไอร์แลนด์ จำนวน 11 แห่งให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น แต่ห้องสมุดในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาให้บริการทุกประเภท

3.3 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

จากผลการศึกษาของนพพร เพียรพิบูล (2546) พบว่า ห้องสมุดเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 17.00-21.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. สำหรับ Beeler (1974) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.00) ให้บริการในช่วงการสอบปลายภาคเรียน และจากการศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 169 แห่งมีเพียง 30 แห่งที่เปิดให้บริการล่วงเวลาในช่วงเวลากลางคืน โดยห้องสมุดจำนวน 11 แห่งจาก 30 แห่งจัดให้บริการล่วงเวลาหลังห้องสมุดปิดทำการปกติ 1-2 ชั่วโมง รองลงมา คือ 3-4 ชั่วโมง และมีห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้มีห้องสมุดจำนวน 7 แห่งเปิดให้บริการล่วงเวลาในวันอาทิตย์-วันหยุดพักผ่อน และมีจำนวน 2 แห่ง เปิดให้เฉพาะช่วงวันหยุดประจำสัปดาห์เท่านั้น ส่วน Heim (1990) พบว่า ห้องสมุดเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเปิดให้บริการเฉพาะ 2 สัปดาห์ก่อนสอบปลายภาค 2 ครั้งต่อปี ผลการศึกษาของ Arant and Benefiel (2002) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 น. และปิดให้บริการในวันจันทร์-พฤหัสบดีเวลา 24.00 น. ยกเว้นวันศุกร์ปิดให้บริการเวลา 20.30 น. ส่วนวันเสาร์เปิดให้บริการเวลา 9.15 น. และปิดให้บริการเวลา 20.00 น. ในวันอาทิตย์เปิดให้บริการเวลา 11.30 น. และปิดให้บริการเวลา 23.45 น. โดยห้องสมุดใช้เวลาเปิดให้บริการสูงสุด 24 ชั่วโมงต่อวัน และน้อยที่สุด 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยเฉลี่ย 13.7 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ และในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ประมาณ 9 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ ห้องสมุดใช้เวลาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 12 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ และเริ่มเปิดให้บริการเวลา 8.00 น. นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ห้องสมุดของ Columbia University, North Carolina State University, University of Kentucky, University of Rochester และ University of Texas at Austin เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และมีเพียง 1 แห่งที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันใน 1 สัปดาห์ คือ ห้องสมุดของ Columbia University ทั้งนี้ ผลการศึกษาของ Delaney (2002) ยังพบว่า ห้องสมุดในประเทศ

ไอร์แลนด์จำนวน 11 แห่งเปิดให้บริการ 13 ชั่วโมงต่อวันในวันจันทร์-ศุกร์ และเปิดให้บริการในวันเสาร์ 8 ชั่วโมงต่อวัน และวันอาทิตย์ 7 ชั่วโมงต่อวัน รวม 80 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่วนห้องสมุดในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน แต่ห้องสมุดบางแห่งเปิดให้บริการแค่ 22 ชั่วโมงต่อวัน และผลการศึกษาของ Engel, Womack, and Ellis (2002) พบว่า ห้องสมุดเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงช่วงภาคฤดูใบไม้ร่วงในวันอาทิตย์-พฤหัสบดีเวลา 10.00 น.-02.00 น. เป็นเวลา 6 สัปดาห์

3.4 พื้นที่ที่จัดให้บริการ

จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.00) เท่ากัน เปิดให้บริการบริเวณพื้นที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล และบริเวณพื้นที่นั่งอ่านรวม รองลงมา บริเวณชั้นหนังสือ (ร้อยละ 77.00) บริเวณบริการเครื่องถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 67.00) และบริเวณห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 64.00) ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของ Arant and Benefiel (2002) ที่พบว่า ห้องสมุดให้บริการเฉพาะบริเวณพื้นที่ห้องอ่านหนังสือเท่านั้น

4. ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา

บริการล่วงเวลา เป็นบริการหนึ่งที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ นพพร เพียรพิกุล (2546) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในด้านการจัดการ คือ การจัดตารางปฏิบัติงานล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ และการจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าหรือไม่สม่ำเสมอ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ ตลอดจนปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น
3. การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือวารสาร บทความวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นก่อนการกำหนดประชากร โดยใช้วิธีการตรวจสอบจากหน้าเว็บเพจของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม 2551 ว่ามีการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดหรือไม่ ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จัดบริการล่วงเวลามีจำนวน 113 แห่ง

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้องสมุดที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนที่มีการจัดบริการล่วงเวลาจำนวน 113 แห่ง จำแนกตามสังกัดของมหาวิทยาลัยได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวง ฯ เดิมจำนวน 26 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งใหม่จำนวน 2 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงฆ์จำนวน 2 แห่ง รวม 30 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 34 แห่ง (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2551: 159) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 113 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 113 คน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)
	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	30
1.	สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
2.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	
3.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	
4.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
5.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	
6.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	
7.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	
8.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	
9.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์	
10.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	
11.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	
12.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	
13.	กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	
14.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	
15.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
16.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	
17.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
18.	สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดสาขาวังท่าพระ มหาวิทยาลัยศิลปากร	

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)
19.	สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
20.	หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
21.	หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
22.	สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	
23.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	
24.	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
25.	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	
26.	สำนักบรรณสารสนเทศการพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	
27.	งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร นครสวรรค์	
28.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	
29.	สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	
30.	ฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	
	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	40
31.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	
32.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	
33.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	
34.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	
35.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	
36.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	
37.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	
38.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	
39.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	
40.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
41.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	
42.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	
43.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	
44.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา	
45.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	
46.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	
47.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)
48.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	
49.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	
50.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
51.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	
52.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช	
53.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	
54.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	
55.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	
56.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	
57.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	
58.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	
59.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	
60.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	
61.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	
62.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	
63.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	
64.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
65.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	
66.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	
67.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์	
68.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	
69.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	
70.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	
	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	9
71.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	
72.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	
73.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก	

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)
74.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร	
75.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	
76.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	
77.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย	
78.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ	
79.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน	
	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน	34
80.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	
81.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก	
82.	ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน	
83.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	
84.	สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร	
85.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	
86.	ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	
87.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	
88.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	
89.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ	
90.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยภาคกลาง	
91.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชธานี	
92.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต	
93.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	
94.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	
95.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	
96.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	
97.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	
98.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	
99.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)
100.	สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	
101.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	
102.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยปทุมธานี	
103.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	
104.	สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	
105.	สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	
106.	ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอเซีย	
107.	ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเว็สเตอร์(ประเทศไทย)	
108.	หอสมุด มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	
109.	ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	
110.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	
111.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยโยนก	
112.	สำนักหอสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี	
113.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา	
รวม		113

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวและหลายคำตอบ และคำถามชนิดมาตราประมาณค่า (Rating scale) เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวและหลายคำตอบ จำนวน 20 ข้อ ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงหน้า จำนวน 1 ข้อ
2. การจัดการบริการล่วงหน้า จำนวน 15 ข้อ ดังนี้
 - 2.1 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ จำนวน 1 ข้อ
 - 2.2 นโยบายสำหรับการจัดบริการ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย นโยบายการจัดบริการ และผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย
 - 2.3 งบประมาณสำหรับการจัดบริการ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ และจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ
 - 2.4 การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า
 - 2.5 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน จำนวน 1 ข้อ
 - 2.6 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ
 - 2.7 การประชาสัมพันธ์บริการ จำนวน 1 ข้อ
 - 2.8 การประเมินการจัดบริการ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับวิธีการประเมินการจัดบริการ ผู้รับผิดชอบในการประเมิน และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้
3. การให้บริการล่วงหน้า จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และพื้นที่ที่จัดให้บริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการล่วงหน้า และข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการล่วงหน้าในด้านการจัดการ และด้านการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ คำถามในส่วนนี้จะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีตัวเลือก ไม่เป็นปัญหา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ สำหรับสัญลักษณ์หมายเลข 1-5 แทนความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด	(มส)
4	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับมาก	(ม)
3	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับปานกลาง	(ป)
2	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับน้อย	(น)
1	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด	(นส)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุด เป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจำนวน 1 ข้อ โดยจำแนกข้อเสนอแนะเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่น ๆ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จในเดือนมิถุนายน 2552 ผู้วิจัยได้ยื่นคำร้องถึงงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยถึงหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดคณะที่มีการจัดบริการล่วงเวลาจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง ห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 2 แห่ง และห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 2 แห่ง ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
2. หอสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์
2. ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม คณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เมื่อได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปยังหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดคณะทั้ง 6 แห่งดังกล่าว ในวันที่ 12 มิถุนายน 2552 โดยจัดส่งทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองเปล่าคิดแถมบับและจำหน่ายของถึงผู้วิจัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยภายในวันที่ 26 มิถุนายน 2552 เมื่อครบกำหนดส่งแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 4 ชุด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการติดต่อไปยังห้องสมุดที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ในระหว่างวันที่ 29

มิถุนายน 2552-3 กรกฎาคม 2552 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาอีกจำนวน 2 ชุด รวมได้รับแบบสอบถามที่ทดสอบกลับคืนมาครบทั้งหมด 6 ชุด

จากการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้นำมาพิจารณาคำแนะนำการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตอนที่ 1 ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

คำถามข้อที่ 7 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงตัวเลือกจากคำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวซึ่งระบุช่วงของจำนวนงบประมาณเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวที่เว้นช่องว่างให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถระบุจำนวนงบประมาณได้ รวมถึงเพิ่มตัวเลือก คือ ไม่สามารถระบุได้ เนื่องจากผู้ตอบอาจจะไม่สามารถระบุคำตอบในข้อนี้ได้

คำถามข้อที่ 19 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

ผู้วิจัยได้เพิ่มความกำกวมที่ท้ายคำถามโดยใช้อักษรตัวหนาว่า (กรุณาระบุเฉพาะเวลาที่เปิดให้บริการล่วงหน้าเท่านั้น) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สับสนกับเวลาทำการปกติของห้องสมุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ (ภาคผนวก ก) ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ยื่นคำร้องถึงงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จำนวน 2 ฉบับ โดยฉบับแรกเป็นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 113 แห่งที่เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย (ภาคผนวก ข) และอีกฉบับเป็นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลถึงนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (ภาคผนวก ง) ตามระเบียบว่าด้วยการทำปฏิญาณพันธะระดับบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ภาคผนวก ค) เมื่อได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลทั้ง 2 ฉบับจากงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว ในลำดับแรกผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ไปถึงนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยเพื่อให้ทางสมาคม ฯ ออกหนังสือ อนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 34 แห่ง และเมื่อได้รับ หนังสือดังกล่าวจากทางสมาคม ฯ แล้ว (ภาคผนวก จ) ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามพร้อมกับ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยผ่านผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 จำนวน 112 แห่ง โดยจัดส่งทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองเปล่าติดแสตมป์และจำหน่ายซองถึงผู้วิจัยเพื่อ อำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัย ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีก 1 แห่ง คือ สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานของผู้วิจัย ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้อำนวยการห้องสมุดด้วยตนเอง

เมื่อครบกำหนดส่งคืนแบบสอบถาม คือ วันที่ 31 สิงหาคม 2552 ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับ แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 82 ชุด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการติดต่อไปยังห้องสมุดที่ไม่ได้ส่ง แบบสอบถามกลับคืนมา ในระหว่างวันที่ 1-4 กันยายน 2552 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา อีกจำนวน 13 ชุด โดยวันที่ 24 กันยายน 2552 เป็นวันที่ได้รับแบบสอบถามชุดสุดท้าย รวมจำนวน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 95 ชุด และสามารถนำวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 84.07 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน จำแนกตามประเภทของมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	จำนวน แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน	ร้อยละ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	30	28	93.33
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล	49	41	83.67
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน	34	26	76.47
รวม	113	95	84.07

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS-Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของแบบสอบถามทั้งหมด

ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายหรืองานของผู้รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดกลุ่ม ดังนี้

1. งานบริหาร ได้แก่ งานในสำนักงานเลขานุการ งานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานการเงินและบัญชี งานคลังและพัสดุ งานธุรการ และงานบุคคล
2. งานเทคนิค ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานบริการ ได้แก่ งานบริการวารสาร งานบริการสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และงานบริการผู้อ่าน
4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร งานพัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่าย งานระบบฐานข้อมูลและอินเทอร์เน็ต และงานมัลติมีเดีย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการล่วงหน้าและข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการล่วงหน้าในด้านการจัดการ และด้านการให้บริการ คิดค่าคำตอบโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด	(มส)
4	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับมาก	(ม)
3	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับปานกลาง	(ป)
2	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับน้อย	(น)
1	หมายถึง	เป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด	(นส)

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด	(มส)
3.51 - 4.50	หมายถึง	เป็นปัญหามาก	(ม)
2.51 - 3.50	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง	(ป)
1.51 - 2.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย	(น)
1.00 - 1.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด	(นส)

ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่า ไม่เป็นปัญหา ผู้วิจัยไม่นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและแปลผล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
f	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแต่ละคำถาม
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดที่ได้จากคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็นปัญหา แล้วนำเสนอตามลำดับความถี่ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จัดให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (จำนวน 9 แห่ง) อยู่ในกลุ่มเดียวกันกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้น กลุ่มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กลุ่มที่ 2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กลุ่มที่ 3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการบรรยายโดยมีตารางประกอบ ดังรายละเอียดในบทที่ 4 และสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในบทที่ 5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ (ตารางที่ 3) การจัดการ (ตารางที่ 4- 18) และการให้บริการ (ตารางที่ 19- 27)

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 28-30) และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-27

1. 1 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 92 แห่ง (ร้อยละ 96.84) จัดบริการล่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด รองลงมา จำนวน 89 แห่ง (ร้อยละ 93.68) จัดบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 24.21) จัดบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังได้จัดบริการล่วงเวลาเพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด จำนวน 83 แห่ง (ร้อยละ 87.36) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จำนวน 74 แห่ง (ร้อยละ 77.89) และเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการค้นคว้าและการวิจัย จำนวน 69 แห่ง (ร้อยละ 72.63)

นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.16) มีวัตถุประสงค์ในการจัดบริการช่วงเวลาในด้านอื่น ๆ คือ เพื่อประสานงานและจัดเตรียมบริการในวันต่อไป เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่สำหรับการอ่านหนังสือสอบของนักศึกษา และเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดหลังเลิกเรียน จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด รองลงมา จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) เท่ากัน จัดบริการช่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด และเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 17.86) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.14) มีวัตถุประสงค์ในด้านอื่น ๆ คือ เพื่อประสานงานและจัดเตรียมบริการในวันต่อไป และเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่สำหรับการอ่านหนังสือสอบของนักศึกษา จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด รองลงมา จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 95.12) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 29.27) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.44) มีวัตถุประสงค์ในด้านอื่น ๆ คือ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดหลังเลิกเรียน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด รองลงมา จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) จัดบริการช่วงเวลาเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการล่วงเวลา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์	รัฐ (N = 28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด	26	92.86	41	100.00	25	96.15	92	96.84
เพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด	26	92.86	39	95.12	24	92.31	89	93.68
เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด	27	96.43	37	90.24	19	73.08	83	87.36
เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการค้นคว้าและการวิจัย	24	85.71	27	65.85	18	69.23	69	72.63
เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	24	85.71	32	78.05	18	69.23	74	77.89
เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด	5	17.86	12	29.27	6	23.08	23	24.21
อื่น ๆ	2	7.14	1	2.44	-	-	3	3.16

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2 การจัดการบริการล่วงหน้า

การจัดบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษาครอบคลุมผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ นโยบายสำหรับการจัดบริการ งบประมาณสำหรับการจัดบริการ การจัดตารางปฏิบัติงาน การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ การประชาสัมพันธ์บริการ และการประเมินการจัดบริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.2.1 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ (ตารางที่ 4) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 73.68) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 47 แห่ง (ร้อยละ 49.47) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 74.47) ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 26 แห่ง (ร้อยละ 27.37) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 14.74) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 แห่ง เจ้าหน้าที่สำนักเลขานุการ จำนวน 2 แห่ง รองอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ นักวิชาการทุกฝ่ายหรือทุกงาน บุคลากรของฝ่ายวิทยบริการประชุมร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจัดเตรียมเรื่อง และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 67.86) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 94.74) รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 62.29) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 17.86) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ รองอธิการบดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ นักวิชาการทุกฝ่ายหรืองาน เจ้าหน้าที่สำนักเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 46.34) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 47.37) ทั้งนี้ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 24.39) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ และบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เท่ากัน นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 แห่ง บุคลากรของฝ่ายวิทยบริการประชุมร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 46.15) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เจ้าหน้าที่สำนักเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจัดเตรียมเรื่อง จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าห้องสมุด	18	62.29	33	80.49	19	73.08	70	73.68
รองผู้อำนวยการ	6	21.43	17	41.46	3	11.54	26	27.37
หัวหน้าฝ่าย/ งาน	19	67.86	19	46.34	9	34.62	47	49.47
หัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร	-	-	5	26.32	1	11.11	6	12.77
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคนิค	-	-	3	15.79	-	-	3	6.38
หัวหน้าฝ่าย / งานบริการ	18	94.74	9	47.37	8	88.89	35	74.47
หัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	3	15.79	6	31.58	-	-	9	19.15
บรรณารักษ์ฝ่าย/ งาน	10	35.71	10	24.39	12	46.15	32	33.68
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานเทคนิค	-	-	3	30.00	1	8.33	4	12.50
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ	5	50.00	5	50.00	8	66.67	18	56.25
บรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	5	50.00	5	50.00	4	33.33	14	43.75
อื่น ๆ	5	17.86	6	14.63	3	11.54	14	14.74

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2.2 นโยบายสำหรับการจัดบริการ

นโยบายสำหรับการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมการกำหนดนโยบาย นโยบายการจัดบริการ และผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ผลการวิจัยมีดังนี้

การกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาการกำหนดนโยบาย (ตารางที่ 5) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 77 แห่ง (ร้อยละ 81.05) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 18.95) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการกำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 55 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า และห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 28.57) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการกำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 65.00) มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 87.80) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า และห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการกำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการกำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

ตารางที่ 5 การกำหนดนโยบาย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การกำหนดนโยบาย	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดนโยบาย	20	71.43	36	87.80	21	80.77	77	81.05
โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร	13	65.00	27	75.00	15	71.43	55	71.43
โดยไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร	7	35.00	9	25.00	6	28.57	22	28.57
ไม่มีการกำหนดนโยบาย	8	28.57	5	12.20	5	19.23	18	18.95

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นโยบายการจัดบริการ

จากการศึกษานโยบายการจัดบริการ (ตารางที่ 6) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 72 แห่ง (ร้อยละ 93.51) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการ จัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา รองลงมา จำนวน 65 แห่ง (ร้อยละ 84.42) มีนโยบายการจัดบริการใน ด้านเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 22.08) มี นโยบายการจัดบริการในด้านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุด มหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.60) มีนโยบายการจัดบริการในด้านอื่น ๆ คือ ด้านการดูแล เปิด-ปิดระบบคอมพิวเตอร์และระบบไฟฟ้า และด้านการให้บริการยืม-คืนวารสารล่วงเวลา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) มีนโยบายการจัดบริการในด้านเวลาในการให้บริการ รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 17 แห่ง (ร้อยละ 85.00) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตาราง ปฏิบัติงานล่วงเวลา ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 15.00) มีนโยบายการจัดบริการ ในด้านการประเมินผลการจัดบริการล่วงเวลา

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลจำนวนมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 94.44) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตาราง ปฏิบัติงานล่วงเวลา รองลงมา จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 80.56) มีนโยบายการจัดบริการในด้านเวลา ในการให้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 22.22) มีนโยบายการจัดบริการใน ด้านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.78) มี นโยบายการจัดบริการในด้านอื่น ๆ คือ ด้านการให้บริการยืม-คืนวารสารล่วงเวลา

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) มีนโยบายการจัดบริการในด้านเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อย ที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) มีนโยบายการจัดบริการในด้านอื่น ๆ คือ ด้าน การดูแลเปิด-ปิดระบบคอมพิวเตอร์และระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 6 นโยบายการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

นโยบายการจัดบริการ	รัฐ (N =20)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =36)		เอกชน (N =21)		รวม (N =77)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านงบประมาณ	15	75.00	28	77.78	11	52.38	54	70.13
ด้านผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงหน้า	16	80.00	25	69.44	15	71.43	56	72.73
ด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า	17	85.00	34	94.44	21	100.00	72	93.51
ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน	10	50.00	15	41.67	7	33.33	32	41.56
ด้านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า	4	20.00	8	22.22	5	23.81	17	22.08
ด้านการรักษาความปลอดภัย	6	30.00	12	33.33	7	33.33	25	32.47
ด้านการประชาสัมพันธ์	8	40.00	19	52.78	8	38.10	35	45.45
ด้านการประเมินผลการจัดบริการล่วงหน้า	3	15.00	13	36.11	8	38.10	24	31.17
ด้านลักษณะการให้บริการ	6	30.00	20	55.56	15	71.43	41	53.25
ด้านประเภทของบริการที่จัด	13	65.00	23	63.89	7	33.33	43	55.84
ด้านเวลาในการให้บริการ	18	90.00	29	80.56	18	85.71	65	84.42
ด้านพื้นที่ให้บริการ	15	75.00	20	55.56	13	61.90	48	62.34
อื่น ๆ	-	-	1	2.78	1	4.76	2	2.60

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย (ตารางที่ 7) โดยรวมพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 90.91) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมา จำนวน 30 แห่ง (ร้อยละ 38.96) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 56.67) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 19.48) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 86.67) นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 7.79) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมา จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 50.00) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 10.00) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ และบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เท่ากัน นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15.00) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 86.11) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 50.00) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 25.00) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78)

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมา จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) เท่ากัน มีหัวหน้าฝ่าย / งาน และบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 80.00) และบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนทั้งหมด 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 9.52) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 14.29) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย	รัฐ (N =20)		ราชภัฏและราชมงคล (N =36)		เอกชน (N =21)		รวม (N =77)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าห้องสมุด	18	90.00	31	86.11	21	100.00	70	90.91
รองผู้อำนวยการ	9	45.00	18	50.00	2	9.52	29	37.66
หัวหน้าฝ่าย/ งาน	10	50.00	15	41.67	5	23.81	30	38.96
หัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร	1	10.00	3	20.00	-	-	4	13.33
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคนิค	1	10.00	3	20.00	-	-	4	13.33
หัวหน้าฝ่าย / งานบริการ	10	100.00	6	40.00	1	20.00	17	56.67
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	10.00	-	-	-	-	1	3.33
หัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	6	60.00	6	40.00	4	80.00	12	40.00
บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน	2	10.00	9	25.00	5	23.81	15	19.48
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริหาร	-	-	1	11.11	-	-	1	6.67
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ	1	50.00	2	22.22	-	-	3	20.00
บรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	1	50.00	7	77.78	5	100.00	13	86.67
อื่น ๆ	3	15.00	-	-	3	14.29	6	7.79

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2.3 งบประมาณสำหรับการจัดบริการ

งบประมาณสำหรับการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ และจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 8) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 68.42) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 27.37) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 22.11) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการ

นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.16) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ระบุว่าใช้งบประมาณจากแหล่งอื่น ๆ คือ งบประมาณรายได้ของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ งบประมาณงานแนะแนว และงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ ทั้งนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.11) ไม่ระบุแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 57.14) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 28.57) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 26 แห่ง (ร้อยละ 63.41) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 31.71) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 21.95) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.32) ระบุว่าใช้งบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ดังที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.44) ไม่ระบุแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ และห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการ ทั้งนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ไม่ระบุแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งบประมาณแผ่นดิน	8	28.57	13	31.71	-	-	21	22.11
งบประมาณมหาวิทยาลัย	14	50.00	26	63.41	25	96.15	65	68.42
งบประมาณรายได้ของห้องสมุด	16	57.14	9	21.95	1	3.85	26	27.37
อื่นๆ	-	-	3	7.32	-	-	3	3.16
ไม่ระบุ	-	-	1	2.44	1	3.85	2	2.11

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาจำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 46 แห่ง (ร้อยละ 48.42) สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนใกล้เคียงกัน 45 แห่ง (ร้อยละ 47.37) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 39.13) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000-500,000 บาทในการจัดบริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 4.21) ไม่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 64.29) สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ และห้องสมุด จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 32.14) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้งบประมาณจำนวน 1,000,000 บาทขึ้นไปในการจัดบริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) ไม่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 56.10) สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ และห้องสมุด จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 43.90) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้จำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 47.83) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000 – 500,000 บาทในการจัดบริการ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 69.23) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000 – 500,000 บาทในการจัดบริการ ทั้งนี้ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) ไม่ระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

ตารางที่ 9 จำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถระบุได้	18	64.29	23	56.10	5	19.23	46	48.42
น้อยกว่า 50,000 บาท	-	-	4	17.39	-	-	4	8.70
50,000 – 100,000 บาท	1	5.56	6	26.09	2	40.00	9	19.57
100,000 – 500,000 บาท	4	22.22	11	47.83	3	60.00	18	39.13
500,000 - 1,000,000 บาท	4	22.22	1	4.35	-	-	5	10.87
1,000,000 บาทขึ้นไป	9	50.00	1	4.35	-	-	10	21.74
ไม่สามารถระบุได้	9	32.14	18	43.90	18	69.23	45	47.37
ไม่ระบุ	1	3.57	-	-	3	11.54	4	4.21

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2.4 การจัดตารางปฏิบัติงาน

การจัดตารางปฏิบัติงานจะศึกษาครอบคลุมการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า ผลการวิจัยมีดังนี้

การวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า

จากการศึกษาการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า (ตารางที่ 10) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 76 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 11.58) ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 41 แห่ง (ร้อยละ 53.95) มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 8.42) ไม่ระบุว่ามีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า และห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 56.00) มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.14) ไม่ระบุว่ามีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 78.05) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า และห้องสมุด จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 9.76) ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 50.00) มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) ไม่ระบุว่ามีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า และห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 57.89) วางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ไม่ระบุว่ามีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 การวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า	25	89.29	32	78.05	19	73.08	76	80.00
ไม่เกิน 3 เดือน	14	56.00	16	50.00	11	57.89	41	53.95
3-6 เดือน	9	36.00	9	28.13	6	31.58	24	31.58
6-9 เดือน	-	-	2	6.25	-	-	2	2.63
9-12 เดือน	2	8.00	5	15.63	2	10.53	9	11.84
ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า	1	3.57	4	9.76	6	23.08	11	11.58
ไม่ระบุ	2	7.14	5	12.20	1	3.85	8	8.42

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน (ตารางที่ 11) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 45 แห่ง (ร้อยละ 47.37) มีหัวหน้าฝ่าย / งาน เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 42.22) รองลงมา จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 36.84) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 13.68) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 6.32) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน ได้แก่ รองอธิการฝ่ายวิชาการและบริหาร ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ คณะทำงานจัดตารางเวร โดยมีฝ่ายบริการเป็นหลัก หัวหน้ากลุ่มการปฏิบัติงานล่วงเวลา บรรณารักษ์ที่ผู้บริหารมอบหมายให้ช่วยเป็นกรณีพิเศษ และ นักเอกสารสนเทศ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน และมีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.05) ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 42.86) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) รองลงมา จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) เท่ากัน มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งาน และเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ จำนวนทั้งหมด 6 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 83.33) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 17.86) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ คณะทำงานจัดตารางเวร โดยมีฝ่ายบริการเป็นหลัก หัวหน้ากลุ่มการปฏิบัติงานล่วงเวลา บรรณารักษ์ที่ผู้บริหารมอบหมายให้ช่วยเป็นกรณีพิเศษ และ นักเอกสารสนเทศ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 58.54) มีหัวหน้าฝ่าย / งานต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร และหัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 29.17) เท่ากัน รองลงมา จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 39.02) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง

(ร้อยละ 17.07) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด
จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 57.14)

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54)
มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงาน รองลงมา จำนวน 9
แห่ง (ร้อยละ 34.62) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวน
มากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) มีรอง
ผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) มีบุคลากร
อื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงานซึ่งเป็นรองอธิการฝ่ายวิชาการและบริหาร และมี
ห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงาน	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าห้องสมุด	3	10.71	16	39.02	16	61.54	35
รองผู้อำนวยการ	1	3.57	9	21.95	3	11.54	13	13.68
หัวหน้าฝ่าย/ งาน	12	42.86	24	58.54	9	34.62	45	47.37
หัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร	2	16.67	7	29.17	1	11.11	10	22.22
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคนิค	2	16.67	3	12.50	-	-	5	11.11
หัวหน้าฝ่าย / งานบริการ	9	75.00	5	20.83	5	55.56	19	42.22
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	8.33	-	-	-	-	1	2.22
หัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	2	16.67	7	29.17	3	33.33	12	26.67
บรรณารักษ์ฝ่าย/ งาน	6	21.43	12	29.27	6	23.08	24	25.26
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ	6	100.00	5	41.67	3	50.00	14	58.33
บรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	-	-	7	58.33	3	50.00	10	41.67
เจ้าหน้าที่ฝ่าย/ งาน	6	21.43	7	17.07	5	19.23	18	18.95
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริหาร	4	66.67	2	28.57	2	40.00	8	44.44
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ	5	83.33	2	28.57	1	20.00	8	44.44
เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	1	16.67	4	57.14	-	-	5	27.78
อื่นๆ	5	17.86	-	-	1	3.85	6	6.32
ไม่ระบุ	-	-	-	-	1	3.85	1	1.05

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

จากการศึกษาผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา (ตารางที่ 12) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 87 แห่ง (ร้อยละ 91.58) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 52 แห่ง (ร้อยละ 54.74) รองลงมา จำนวน 81 แห่ง (ร้อยละ 85.26) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 52 แห่ง (ร้อยละ 64.20) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 9.47) มีบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 4.21) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดของห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 76.00) รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 24 แห่ง (ร้อยละ 85.71) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 70.83) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) มีนิสิต / นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.14) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ได้แก่ นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 39 แห่ง (ร้อยละ 95.12) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 61.54) รองลงมา จำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 90.24) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 64.86) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) มีบุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.44) ระบุว่าบุคลากรทั้งหมดของห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 65.38) รองลงมา จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 84.21) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) มีบุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดของห้องสมุด



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้ปฏิบัติงาน	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บรรณารักษ์ฝ่าย/ งาน	24	85.71	39	95.12	24	92.31	87	91.58
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานเทคนิค	3	12.50	8	20.51	1	4.17	12	13.79
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ	17	70.83	24	61.54	9	37.50	50	57.47
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	8.33	-	-	-	-	2	2.30
บรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	14	58.33	21	53.85	17	65.38	52	54.74
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งาน	25	89.29	37	90.24	19	73.08	81	85.26
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริหาร	7	28.00	4	10.81	-	-	11	13.58
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเทคนิค	2	8.00	4	10.81	1	5.26	7	8.64
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ	19	76.00	21	56.76	5	26.32	45	55.56
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	12.00	4	10.81	1	5.26	8	9.88
เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	12	48.00	24	64.86	16	84.21	52	64.20
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	2	7.14	5	12.20	2	7.69	9	9.47
นิสิต / นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	1	3.57	6	14.63	5	19.23	12	12.63
อื่น ๆ	2	7.14	1	2.44	1	3.85	4	4.21

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2.5 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 62.11) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 37.89) ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 49 แห่ง (ร้อยละ 83.05) มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 78.57) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา และห้องสมุด จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 95.45) มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 51.22) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา และห้องสมุด จำนวน ใกล้เคียงกัน 20 แห่ง (ร้อยละ 48.78) ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา และห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 81.25) เท่ากัน มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา และการสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาใหม่โดยผู้ที่เคยปฏิบัติงานล่วงเวลา

ตารางที่ 13 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและ ราชมณฑล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	22	78.57	21	51.22	16	61.54	59
การจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	21	95.45	15	71.43	13	81.25	49	83.05
เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า								
การสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าใหม่โดยผู้ที่เคยปฏิบัติงานล่วงหน้า	20	90.91	13	61.90	13	81.25	46	77.97
การบรรยายเชิงวิชาการเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการล่วงหน้า	1	4.55	1	4.76	2	12.50	4	6.78
การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์โดยการสนทนาแบบกลุ่มโดยใช้	8	36.36	2	9.52	6	37.50	16	27.12
กรณีศึกษาในการปฏิบัติงานล่วงหน้า								
การศึกษาดูงานห้องสมุดทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่มีการจัดบริการล่วงหน้า	7	31.82	4	19.05	2	12.50	13	22.03
ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า	6	21.43	20	48.78	10	3.85	36	37.89

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2.6 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ

จากการศึกษาการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ (ตารางที่ 14) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทั้งหมด จำนวน 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) มีการรักษาความปลอดภัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.11) ไม่มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 69.89) มีการรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.15) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนได้ระบุว่ามีการรักษาความปลอดภัยอื่นๆ คือ ใช้ระบบสมาร์ตการ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนทั้งหมด 28 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 82.14) มีการรักษาความปลอดภัยโดยมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) มีการรักษาความปลอดภัยโดยมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) มีการรักษาความปลอดภัย และห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) ไม่มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 8.33) มีการรักษาความปลอดภัยอื่นๆ ดังที่กล่าวข้างต้น

ตารางที่ 14 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ	ราชภัฏและ ราชมงคล							
	รัฐ (N =28)		(N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการรักษาความปลอดภัย โดย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	28	100.00	41	100.00	24	92.31	93	97.89
ให้อาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้ห้องสมุด	15	53.57	15	36.59	16	66.67	46	49.46
ให้บุคคลภายนอกลงทะเบียนหรือวางบัตรประจำตัวประชาชนก่อนเข้าใช้ห้องสมุด	17	60.71	24	58.54	14	58.33	55	59.14
ให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด	20	71.43	27	65.85	18	75.00	65	69.89
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	18	64.29	12	29.27	11	45.83	41	44.09
มีระบบสัญญาณเตือนภัย	13	46.43	12	29.27	4	16.67	29	31.18
มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด	23	82.14	33	80.49	8	33.33	64	68.82
ใช้ระบบคีย์การ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด	8	28.57	6	14.63	1	4.17	15	16.23
ใช้เครื่องอ่านลายนิ้วมือ	2	7.14	1	2.44	-	-	3	3.23
อื่น ๆ	-	-	-	-	2	8.33	2	2.15
ไม่มีการรักษาความปลอดภัย	-	-	-	-	2	7.69	2	2.11

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2.7 การประชาสัมพันธ์บริการ

จากการศึกษาการประชาสัมพันธ์บริการ (ตารางที่ 15) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) มีการประชาสัมพันธ์บริการ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.11) ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 82 แห่ง (ร้อยละ 88.17) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด

นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 9.68) ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยวิธีอื่น ๆ คือ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จำนวน 3 แห่ง การประกาศเสียงตามสาย จำนวน 2 แห่ง การตีพิมพ์ลงในจดหมายข่าวของมหาวิทยาลัย ข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การนำไปติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และการประกาศบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) มีการประชาสัมพันธ์บริการ และห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 92.59) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.41) ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยวิธีอื่น ๆ คือ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 37 แห่ง (ร้อยละ 90.24) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยวิธีอื่น ๆ คือ การประกาศเสียงตามสาย จำนวน 2 แห่ง การตีพิมพ์ลงในจดหมายข่าวของมหาวิทยาลัย ข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การนำไปติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และการประกาศบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) มีการประชาสัมพันธ์บริการ และห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.00) ระบุว่ามีการประชาสัมพันธ์บริการวิธีอื่น ๆ คือ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 การประชาสัมพันธ์บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การประชาสัมพันธ์บริการ	รัฐ		ราชภัฏและ ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N =28)		(N =41)		(N =26)		(N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	27	96.43	41	100.00	25	96.15	93	97.89
ระบุในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	13	48.15	21	51.22	12	48.00	46	49.46
ระบุในเอกสารแนะนำการใช้ห้องสมุด	18	66.67	28	68.29	17	68.00	63	67.74
จัดทำแผ่นพับ / โบปปลิว	10	37.04	20	48.78	11	44.00	41	44.09
ส่งจดหมายเวียนไปตามภาควิชาและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	4	14.81	6	14.63	3	12.00	13	13.98
จัดทำป้ายประกาศ	23	85.19	30	73.17	19	76.00	72	77.42
จัดทำป้ายอักษรไฟว้งหน้าห้องสมุด	5	18.52	10	24.39	2	8.00	17	18.28
ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด	25	92.59	37	90.24	20	80.00	82	88.17
อื่น ๆ	2	7.41	6	14.63	1	4.00	9	9.68
ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า	1	3.57	-	-	1	3.85	2	2.11

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2.8 การประเมินการจัดบริการ

การประเมินการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมวิธีการประเมินการจัดบริการ ผู้รับผิดชอบในการประเมิน และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ ผลการวิจัยมีดังนี้

วิธีการประเมินการจัดบริการ

จากการศึกษาวิธีการประเมินการจัดบริการ (ตารางที่ 16) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 79 แห่ง (ร้อยละ 83.16) มีการประเมินการจัดบริการ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 16.84) ไม่มีการประเมินการจัดบริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 79 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการ โดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.27) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้ระบุว่ามีการประเมินการจัดบริการโดยวิธีอื่น ๆ คือ ประเมินจากแบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานของหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) มีการประเมินการจัดบริการ และห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 10.71) ไม่มีการประเมินการจัดบริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการ โดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.00) ระบุว่ามีการประเมินการจัดบริการวิธีอื่น ๆ ดังที่ได้กล่าวข้างต้น

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) มีการประเมินการจัดบริการ และห้องสมุด จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 19.51) ไม่มีการประเมินการจัดบริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 33 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการ โดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการประเมินการจัดบริการ และห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) ไม่มีการประเมินการจัดบริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการโดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 วิธีการประเมินการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วิธีการประเมิน	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการประเมินการจัดบริการล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	25	89.29	33	80.49	21	80.77	79	83.16
ดูจากสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	15	60.00	29	87.88	17	80.95	61	77.22
ดูจากสถิติการใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด	9	36.00	22	66.67	11	52.38	42	53.16
ดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้	25	100.00	33	100.00	21	100.00	79	100.00
พิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้จากตู้รับความคิดเห็น	16	64.00	15	45.45	9	42.86	40	50.63
พบปะพูดคุยกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ	10	40.00	16	48.48	10	47.62	36	45.57
สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการ	1	4.00	3	9.09	3	14.29	7	8.86
จัดการสนทนากลุ่ม (Focus group)	-	-	1	3.03	-	-	1	1.27
ใช้แบบสอบถาม	10	40.00	6	18.18	12	57.14	28	35.44
อื่น ๆ	1	4.00	-	-	-	-	1	1.27
ไม่มีการประเมินการจัดบริการล่วงหน้า	3	10.71	8	19.51	5	19.23	16	16.84

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการประเมิน

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการประเมิน (ตารางที่ 17) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 44 แห่ง (ร้อยละ 55.70) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 61.36) รองลงมา จำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 53.16) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 12.66) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 50.00) นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 5.06) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดกลาง คณะกรรมการสำนักนิตยสารสนเทศ และผู้ใช้บริการ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 64.00) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนทั้งหมด 16 แห่ง (ร้อยละ 100.00) รองลงมา จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 36.00) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 16.00) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ จำนวนทั้งหมด 4 แห่ง (ร้อยละ 100.00) นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 12.00) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดกลาง คณะกรรมการสำนัก และนิตยสารสนเทศ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 63.64) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 54.55) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 15.15) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 60.00) นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.03) มีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ได้แก่ ผู้ใช้บริการ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 52.38) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 54.55) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) เท่ากัน มีรองผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริหาร จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 100.00)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ผู้รับผิดชอบในการประเมิน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการประเมิน	รัฐ (N =25)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =33)		เอกชน (N =21)		รวม (N =79)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าห้องสมุด	9	36.00	18	54.55	15	71.43	42
รองผู้อำนวยการ	5	20.00	21	63.64	1	4.76	27	34.18
หัวหน้าฝ่าย/ งาน	16	64.00	17	51.52	11	52.38	44	55.70
หัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร	-	-	2	11.76	-	-	2	4.55
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคนิค	-	-	1	5.88	-	-	1	2.27
หัวหน้าฝ่าย / งานบริการ	16	100.00	5	29.41	6	54.55	27	61.36
หัวหน้าฝ่าย / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	12.50	-	-	-	-	2	4.55
หัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	1	6.25	10	58.82	5	45.45	16	36.36
บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน	7	28.00	11	33.33	7	33.33	25	31.65
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานเทคนิค	-	-	-	-	2	28.57	2	8.00
บรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการ	7	100.00	7	63.64	4	57.14	18	72.00
บรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	-	-	5	45.45	2	28.57	7	28.00
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งาน	4	16.00	5	15.15	1	4.76	10	12.66
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริหาร	-	-	1	20.00	1	100.00	2	28.57
เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการ	4	100.00	1	20.00	-	-	5	50.00
เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด	-	-	3	60.00	-	-	3	42.86
อื่น ๆ	3	12.00	1	3.03	-	-	4	5.06

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

การนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้

จากการศึกษาการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ (ตารางที่ 18) โดยรวมพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 76 แห่ง (ร้อยละ 96.20) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.80) ไม่มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้จำนวนมากที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 11.39) ระบุว่า มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในงานอื่น ๆ ได้แก่ ใช้ในการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ จำนวน 2 แห่ง ใช้ในการเพิ่ม-ลดอุปกรณ์และบุคลากรให้ตรงกับความต้องการ ใช้ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยการผลิต ใช้ทำวิจัยและทำแผนงานประจำปี ใช้ในกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารของมหาวิทยาลัย (ก.พ.ร.) ใช้สำรวจความพึงพอใจด้านการบริการของหน่วยงาน ใช้ของงบประมาณ และใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 92.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ และห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 8.00) ไม่มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 82.61) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 12.00) ระบุว่ามีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในงานอื่น ๆ คือ ใช้ในการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ใช้ในการเพิ่ม-ลดอุปกรณ์และบุคลากรให้ตรงกับความต้องการ และใช้ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยการผลิต จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 96.97) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ และห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.03) ไม่มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 18.18) ระบุว่ามีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในงานอื่น ๆ คือ ใช้ในการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ใช้ทำวิจัยและทำแผนงานประจำปี ใช้ในกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารของมหาวิทยาลัย (ก.พ.ร.) ใช้สำรวจ

ความพึงพอใจด้านการบริการของหน่วยงาน ใช้ของประมาณ และใช้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาจำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้จำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 80.95) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดตารางปฏิบัติงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 การนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้	รัฐ (N =25)		ราชภัฏและราชมงคล (N =33)		เอกชน (N =21)		รวม (N =79)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	23	92.00	32	96.97	21	100.00	76	96.20
การวางแผนจัดบริการ	16	69.57	23	71.88	16	76.19	55	72.37
การกำหนดนโยบายในการจัดบริการ	13	56.52	18	56.25	14	66.67	45	59.21
การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ	13	56.52	18	56.25	10	47.62	41	53.95
การจัดตารางปฏิบัติงาน	16	69.57	22	68.75	17	80.95	55	72.37
การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน	8	34.78	7	21.88	5	23.81	20	26.32
การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน	8	34.78	4	12.50	6	28.57	18	23.68
การรักษาความปลอดภัย	9	39.13	11	34.38	9	42.86	29	38.16
การประชาสัมพันธ์บริการ	13	56.52	22	68.75	9	42.86	44	57.89
การกำหนดลักษณะการให้บริการ	9	39.13	17	53.13	7	33.33	33	43.42
การกำหนดประเภทของบริการที่จัด	8	34.78	15	46.88	7	33.33	30	39.47
การจัดเวลาในการให้บริการ	19	82.61	24	75.00	14	66.67	57	75.00
การจัดพื้นที่ให้บริการ	14	60.87	15	46.88	9	42.86	38	50.00
อื่น ๆ	3	12.00	6	18.18	-	-	9	11.39
ไม่มีผลการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้	2	8.00	1	3.03	-	-	3	3.80

1.3 การให้บริการล่วงเวลา

การให้บริการล่วงเวลาที่ศึกษาคอบคลุมลักษณะการให้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และพื้นที่ที่จัดให้บริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.3.1 ลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 19) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 85 แห่ง (ร้อยละ 89.47) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด รองลงมา จำนวน 49 แห่ง (ร้อยละ 51.58) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 35.79) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 5.26) ระบุว่ามีการให้บริการในลักษณะอื่น ๆ คือ ให้บริการสำหรับสมาชิกห้องสมุดและบุคคลทั่วไป ให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ให้บริการสมาชิกตลอดชีพและสมาคมนิสย์เก่าของมหาวิทยาลัย และให้บริการบุคคลทั่วไปโดยไม่ต้องแสดงบัตรสมาชิก ยกเว้นกรณียืมหนังสือต้องแสดงบัตรสมาชิกจำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด รองลงมา จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 53.57) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 39.29) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 10.71) ระบุว่ามีการให้บริการในลักษณะอื่น ๆ คือ ให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากรของมหาวิทยาลัย และให้บริการสมาชิกตลอดชีพและสมาคมนิสย์เก่าของมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 92.68) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด รองลงมา จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 60.98) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 31.71) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.44) ระบุว่ามีการให้บริการในลักษณะ

อื่น ๆ คือ ให้บริการบุคคลทั่วไปโดยไม่ต้องแสดงบัตรสมาชิก ยกเว้นกรณียื่นหนังสือต้องแสดงบัตรสมาชิก

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเข้าใช้บริการ นอกจากนี้มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ระบุว่ามีการให้บริการในลักษณะอื่น ๆ คือ ให้บริการสำหรับสมาชิกห้องสมุดและบุคคลทั่วไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 ลักษณะการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลักษณะการให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด	24	85.71	38	92.68	23	88.46	85	89.47
ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเช่าใช้บริการ	15	53.57	13	31.71	6	23.08	34	35.79
ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเช่าใช้บริการ	11	39.29	25	60.98	13	50.00	49	51.58
อื่นๆ	3	10.71	1	2.44	1	3.85	5	5.26

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.3.2 ประเภทของบริการที่จัด

จากการศึกษาประเภทของบริการที่จัด (ตารางที่ 20) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) จัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา จำนวน 89 แห่ง (ร้อยละ 93.68) จัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 40 แห่ง (ร้อยละ 42.11) จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังจัดบริการสืบค้นสารสนเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 86 แห่ง (ร้อยละ 90.53) เท่ากัน จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 82 แห่ง (ร้อยละ 86.32) จัดบริการโสตทัศนวัสดุ จำนวน 63 แห่ง (ร้อยละ 66.32) จัดบริการจองหนังสือ จำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 62.11) และจัดบริการถ่ายเอกสาร จำนวน 56 แห่ง (ร้อยละ 58.95)

นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 12.65) ระบุว่า มีการจัดบริการประเภทอื่น ๆ คือ บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย และบริการการอ่าน จำนวน 2 แห่ง เท่ากัน บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริการตรวจสอบหนังสือ บริการตรวจทางเข้าออก บริการหนังสือหายาก บริการสแกนเอกสาร บริการจองห้องประชุมย่อย บริการทำบัตรสมาชิก และ บริการห้องสำหรับจัดนิทรรศการ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) เท่ากัน จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) เท่ากัน จัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการสืบค้นสารสนเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ห้องสมุด จำนวนน้อยที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 71.43) จัดบริการหนังสือสำรอง นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 35.71) ระบุว่ามีการจัดบริการประเภทอื่น ๆ คือ บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย และ บริการการอ่าน จำนวน 2 แห่ง เท่ากัน บริการตรวจสอบหนังสือ บริการหนังสือหายาก บริการสแกน เอกสาร บริการจองห้องประชุมย่อย บริการทำบัตรสมาชิก และบริการห้องสำหรับจัดนิทรรศการ จำนวน 1 แห่ง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา จำนวน ใกล้เคียงกัน 40 แห่ง (ร้อยละ 97.56) จัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อย ที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 19.51) จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.44) ระบุว่ามีการจัดบริการประเภทอื่น ๆ คือ บริการตรวจทางเข้าออก

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ รองลงมา จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) เท่ากัน จัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 42.31) จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ระบุว่ามีการจัดบริการประเภทอื่น ๆ คือ บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ประเภทของบริการที่จัด จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ประเภทของบริการที่จัด	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	27	96.43	33	80.49	22	84.62	82	86.32
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	27	96.43	41	100.00	25	96.15	93	97.89
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	21	75.00	8	19.51	11	42.31	40	42.11
บริการจองหนังสือ	24	85.71	16	39.02	19	73.08	59	62.11
บริการหนังสือสำรอง	20	71.43	10	24.39	13	50.00	43	45.26
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	26	92.86	40	97.56	23	88.46	89	93.68
บริการโสตทัศนวัสดุ	22	78.57	25	60.98	16	61.54	63	66.32
บริการสืบค้นสารสนเทศ	26	92.86	38	92.68	22	84.62	86	90.53
บริการอินเทอร์เน็ต	26	92.86	37	90.24	23	88.46	86	90.53
บริการถ่ายเอกสาร	25	89.29	15	36.59	16	61.54	56	58.95
อื่นๆ	10	35.71	1	2.44	1	3.85	12	12.65

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.3.3 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการจะศึกษาครอบคลุมช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนและหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ รวมถึงช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 21) โดยรวม พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 15.79) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 53.33) รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 14 แห่ง (ร้อยละ 14.74) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 2.11) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยทั้งหมด 2 แห่ง (ร้อยละ 100.00) เปิดให้บริการเวลา 7.30-8.30 น.

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 83.33) รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 5 แห่ง (ร้อยละ 17.86) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 7.30-8.30 น. จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 100.00)

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 7.00-8.30 น. และ 7.30-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 40.00) เท่ากัน รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.32) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 7.00-

8.00 น. 7.30-8.30 น. และ 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 33.33) เท่ากัน ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 4.88) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลา ภาคฤดูร้อน โดยเปิดให้บริการเวลา 7.00-8.30 น. และ 7.30-8.30 น. จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลา ก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 7.30-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 15.38) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาค การศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 7.00-8.30 น. และ 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เท่ากัน ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) เท่ากันเปิดให้บริการก่อน ห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา และภาคฤดูร้อน โดยเปิดให้บริการเวลา 7.30-8.30 น. และ 8.00-8.30 น. จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 100.00) เท่ากัน ตามลำดับ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 ช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดภาคการศึกษา	6	21.43	5	12.20	4	15.38	15	15.79
เวลา 7.00-8.30 น.	-	-	2	40.00	2	50.00	4	26.67
เวลา 7.30-8.30 น.	1	16.67	2	40.00	-	-	3	20.00
เวลา 8.00-8.30 น.	5	83.33	1	20.00	2	50.00	8	53.33
ก่อนสอบประจำภาค	5	17.86	3	7.32	6	23.08	14	14.74
เวลา 7.00-8.00 น.	1	20.00	1	33.33	1	16.67	3	21.43
เวลา 7.30-8.30 น.	1	20.00	1	33.33	3	50.00	5	35.71
เวลา 8.00-8.30 น.	3	60.00	1	33.33	2	33.33	6	42.86
ปิดภาคการศึกษา	1	3.57	-	-	1	3.85	2	2.11
เวลา 7.30-8.30 น.	1	100.00	-	-	1	100.00	2	100.00
ภาคฤดูร้อน	3	10.71	2	4.88	1	3.85	6	6.32
เวลา 7.00-8.30 น.	-	-	1	50.00	-	-	1	16.67
เวลา 7.30-8.30 น.	1	33.33	1	50.00	-	-	2	33.33
เวลา 8.00-8.30 น.	2	66.67	-	-	1	100.00	3	50.00

ช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 22) โดยรวม พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 66 แห่ง (ร้อยละ 69.47) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. จำนวนมากที่สุด 51 แห่ง (ร้อยละ 77.27) รองลงมา จำนวน 44 แห่ง (ร้อยละ 46.32) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 70.45) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 12.63) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-21.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. จำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 81.48) รองลงมา จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 67.86) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 76.95) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-21.00 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 50.00)

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 60.98) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. จำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 86.00) รองลงมา จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 53.66) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 86.36) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 7.32) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-21.00 น. จำนวนทั้งหมด 3 แห่ง (ร้อยละ 100.00)

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุด
จำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาค
การศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. จำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา
จำนวนใกล้เคียงกัน 13 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อน
สอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 53.85)
ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการใน
ช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-21.00 น. จำนวนทั้งหมด 3 แห่ง (ร้อยละ
100.00)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 ช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดภาคการศึกษา	27	96.43	25	60.98	14	53.85	66	69.47
เวลา 16.00-21.00 น.	4	14.81	1	4.00	2	14.29	7	10.61
เวลา 16.30-22.30 น.	22	81.48	22	86.00	7	50.00	51	77.27
เวลา 17.00-21.00 น.	1	3.70	2	8.00	5	35.71	8	12.12
ก่อนสอบประจำภาค	19	67.86	22	53.66	13	50.00	44	46.32
เวลา 16.00-24.00 น.	3	15.79	1	4.55	2	15.38	6	13.64
เวลา 16.30-24.00 น.	15	76.95	19	86.36	7	53.85	31	70.45
เวลา 17.00-21.00 น.	1	5.26	2	9.09	4	30.77	7	15.91
ปิดภาคการศึกษา	6	21.43	3	7.32	3	11.54	12	12.63
เวลา 16.00-21.00 น.	2	33.33	-	-	-	-	2	16.67
เวลา 16.30-21.00 น.	3	50.00	3	100.00	3	100.00	9	75.00
เวลา 17.00-21.00 น.	1	16.67	-	-	-	-	1	8.33
ภาคฤดูร้อน	12	42.86	8	19.51	9	34.62	29	30.53
เวลา 16.00-21.00 น.	2	16.67	-	-	1	11.11	3	10.34
เวลา 16.30-21.30 น.	10	83.33	8	100.00	6	66.67	24	82.76
เวลา 17.00-21.00 น.	-	-	-	-	2	22.22	2	6.90

จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 23) โดยพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 9 ชั่วโมง รองลงมา จำนวน 7 ชั่วโมงในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา และช่วงเวลาภาคฤดูร้อนน้อยที่สุด 6 ชั่วโมง เท่ากัน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษามากที่สุด 7 ชั่วโมง รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 6.5 ชั่วโมงในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา และช่วงเวลาภาคฤดูร้อนน้อยที่สุด 2.5 ชั่วโมง เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา และช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 6 ชั่วโมง เท่ากัน รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 5.5 ชั่วโมงในช่วงเวลาภาคฤดูร้อน ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษาน้อยที่สุด 3.5 ชั่วโมง

ตารางที่ 23 จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ จำนวน ชั่วโมง	ราชภัฏและราชมงคล จำนวน ชั่วโมง	เอกชน จำนวน ชั่วโมง
เปิดภาคการศึกษา	7	7	6
ก่อนสอบประจำภาค	9	6.5	6
ปิดภาคการศึกษา	6	2.5	3.5
ภาคฤดูร้อน	6	2.5	5.5

ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์ (ตารางที่ 24) โดยรวมพบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 60.00) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 35.09) รองลงมา จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 37.89) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 38.89) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 16.84) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.30-17.30 น. จำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 37.50)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 48.15) รองลงมา จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 64.29) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 55.56) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-18.00 น. จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 66.67)

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 48.78) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-22.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 45.00) รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 29.27) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 41.67) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 17.07) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.30-17.30 น. จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 57.14)

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 10.00-19.30 น. จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 40.00) รองลงมา จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 34.62) เปิดให้บริการในช่วงเวลาภาคฤดูร้อน โดยเปิดให้บริการเวลา 8.30-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 55.56) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-20.00 น. และ 8.30-17.30 น. จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 33.33) เท่ากัน

ตารางที่ 24 ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N=28)		ราชภัฏและราชวมงคล (N=41)		เอกชน (N=26)		รวม (N=95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดภาคการศึกษา	27	96.43	20	48.78	10	38.46	57	60.00
เวลา 8.00-22.00 น.	3	11.11	9	45.00	1	10.00	13	22.81
เวลา 8.30-20.30 น.	6	22.22	6	30.00	3	30.00	15	26.32
เวลา 9.00-20.00 น.	13	48.15	5	25.00	2	20.00	20	35.09
เวลา 10.00-19.30 น.	3	11.11	-	-	4	40.00	7	12.28
เวลา 11.00-19.00 น.	1	3.70	-	-	-	-	1	1.75
เวลา 12.30-18.30 น.	1	3.70	-	-	-	-	1	1.75
ก่อนสอบประจำภาค	18	64.29	12	29.27	6	23.08	36	37.89
เวลา 7.00-24.00 น.	1	5.56	-	-	-	-	1	2.78
เวลา 8.00-24.00 น.	3	16.67	5	41.67	2	33.33	10	27.78
เวลา 8.30-20.00 น.	3	16.67	3	25.00	1	16.67	7	19.44
เวลา 9.00-24.00 น.	10	55.56	4	33.33	-	-	14	38.89
เวลา 10.00-19.00 น.	1	5.56	-	-	3	50.00	4	11.11

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปิดภาคการศึกษา	6	21.43	7	17.07	3	11.54	16	16.84
เวลา 8.00-20.00 น.	1	16.67	3	42.86	1	33.33	5	31.25
เวลา 8.30-17.30 น.	1	16.67	4	57.14	1	33.33	6	37.50
เวลา 9.00-18.00 น.	4	66.67	-	-	-	-	4	25.00
เวลา 10.00-18.00 น.	-	-	-	-	1	33.33	1	6.25
ภาคฤดูร้อน	14	50.00	9	21.95	9	34.62	32	33.68
เวลา 8.00-22.00 น.	2	14.29	3	33.33	1	11.11	6	18.75
เวลา 8.30-20.00 น.	4	28.57	5	55.56	5	55.56	14	43.75
เวลา 9.00-22.00 น.	6	42.86	1	11.11	2	22.22	9	28.13
เวลา 10.00-19.00 น.	2	14.29	-	-	1	11.11	3	9.38

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (ตารางที่ 25) โดยรวมพบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 51 แห่ง (ร้อยละ 53.68) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 35.29) รองลงมา จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 41.05) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 35.90) ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 14.74) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-18.00 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 35.71)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 78.57) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 45.45) รองลงมา จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 60.71) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 52.94) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 10.71) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-19.00 น. จำนวนมากที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 66.67)

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 43.90) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-22.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 29.27) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-24.00 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 41.67) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-18.00 น. และ 8.30-17.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เท่ากัน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 42.31) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. และ 10.00-19.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 27.27) เท่ากัน รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) เปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 10.00-18.00 น. จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 40.00) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) เปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 10.00-18.00 น. จำนวนมากที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 40.00)

ตารางที่ 25 ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดภาคการศึกษา	22	78.57	18	43.90	11	42.31	51	53.68
เวลา 8.00-22.00 น.	3	13.64	9	50.00	2	18.18	14	27.45
เวลา 8.30-20.30 น.	5	22.73	4	22.22	2	18.18	11	21.57
เวลา 9.00-20.00 น.	10	45.45	5	27.78	3	27.27	18	35.29
เวลา 10.00-19.30 น.	3	10.71	-	-	3	27.27	6	11.76
เวลา 11.00-19.00 น.	1	3.57	-	-	1	9.09	2	3.92
ก่อนสอบประจำภาค	17	60.71	12	29.27	10	38.46	39	41.05
เวลา 7.00-24.00 น.	1	5.88	-	-	-	-	1	2.56
เวลา 8.00-24.00 น.	3	17.65	5	41.67	3	30.00	11	28.21
เวลา 8.30-20.00 น.	3	17.65	3	25.00	2	20.00	8	20.51
เวลา 9.00-24.00 น.	9	52.94	4	33.33	1	10.00	14	35.90
เวลา 10.00-18.00 น.	-	-	-	-	4	40.00	4	10.26
เวลา 11.00-19.00 น.	1	5.88	-	-	-	-	1	2.56

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ (N =28)		ราชภัฏและราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปิดภาคการศึกษา	3	10.71	6	14.63	5	19.23	14	14.74
เวลา 8.00-18.00 น.	1	33.33	3	50.00	1	20.00	5	35.71
เวลา 8.30-17.30 น.	-	-	3	50.00	1	20.00	4	28.57
เวลา 9.00-19.00 น.	2	66.67	-	-	1	20.00	3	21.43
เวลา 10.00-18.00 น.	-	-	-	-	2	40.00	2	14.29
ภาคฤดูร้อน	9	32.14	9	21.95	8	30.77	26	27.37
เวลา 8.00-22.00 น.	2	22.22	3	33.33	1	12.50	6	23.08
เวลา 8.30-20.00 น.	2	22.22	5	55.56	2	25.00	9	34.62
เวลา 9.00-22.00 น.	4	44.44	1	11.11	1	12.50	6	23.08
เวลา 10.00-18.00 น.	1	11.11	-	-	4	50.00	5	19.23

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์

จากการศึกษาจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ (ตารางที่ 26) โดยพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันเสาร์-อาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 32 ชั่วโมง รองลงมา จำนวน 28 ชั่วโมงในช่วงเวลาภาคฤดูร้อน ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาค การศึกษาน้อยที่สุด 22 ชั่วโมง

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ในวันเสาร์-อาทิตย์ ห้องสมุดมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบ ประจำภาคมากที่สุด 28 ชั่วโมง รองลงมา จำนวน 26 ชั่วโมงในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษาน้อยที่สุด 18 ชั่วโมง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ในวันเสาร์-อาทิตย์ ห้องสมุดมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 23.5 ชั่วโมง รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 23 ชั่วโมงในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้ มีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาปิดภาคการศึกษาน้อยที่สุด 20.5 ชั่วโมง

ตารางที่ 26 จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ	รัฐ	ราชภัฏและราชมงคล	เอกชน
	จำนวนชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง
เปิดภาคการศึกษา	26.5	26	23
ก่อนสอบประจำภาค	32	28	23.5
ปิดภาคการศึกษา	22	18	20.5
ภาคฤดูร้อน	28	20	22

1.3.4 พื้นที่จัดให้บริการ

จากการศึกษาพื้นที่จัดให้บริการ (ตารางที่ 27) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 73 แห่ง (ร้อยละ 76.84) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 22.11) มีการจัดให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) จัดให้บริการบริเวณชั้นเก็บทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.05) ไม่ระบุพื้นที่จัดให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 82.14) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 14.29) มีการจัดให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด โดยบริเวณที่ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดให้บริการมี 3 จุด ได้แก่ บริเวณพื้นที่นั่งอ่าน บริเวณชั้นเก็บทรัพยากรสารสนเทศ และบริเวณบริการคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ มีห้องสมุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) ไม่ระบุพื้นที่จัดให้บริการ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 70.73) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 29.27) มีการจัดให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 58.33) จัดให้บริการบริเวณบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) มีการจัดให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด โดยบริเวณที่ห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดให้บริการ คือ บริเวณชั้นเก็บทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 27 พื้นที่ที่จัดให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

พื้นที่ที่จัดให้บริการ	ราชภัฏและ							
	รัฐ (N =28)		ราชมงคล (N =41)		เอกชน (N =26)		รวม (N =95)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกบริเวณของห้องสมุด	23	82.14	29	70.73	21	80.77	73	76.84
บางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด	4	14.29	12	29.27	5	19.23	21	22.11
บริเวณพื้นที่นั่งอ่าน	4	100.00	5	41.67	1	20.00	10	47.62
บริเวณชั้นเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	4	100.00	6	50.00	5	100.00	15	71.43
บริเวณบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	2	50.00	7	58.33	3	60.00	12	57.14
บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2	50.00	1	8.33	1	20.00	4	19.05
บริเวณบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	2	50.00	6	50.00	2	40.00	10	47.62
บริเวณบริการถ่ายเอกสาร	1	25.00	1	8.33	-	-	2	9.52
บริเวณบริการคอมพิวเตอร์	4	100.00	3	25.00	1	20.00	8	38.10
ไม่ระบุ	1	3.57	-	-	-	-	1	1.05

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการและด้านการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 28-30

2.1 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม

จากการศึกษาปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม (ตารางที่ 28) พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านการจัดการ (2.66)^{*} และปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านการให้บริการ (2.44)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบปัญหาด้านการจัดการในระดับน้อย (2.42 เท่ากัน) ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.94) สำหรับปัญหาในด้านการให้บริการนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบปัญหาในระดับน้อย (2.34 และ 2.19 ตามลำดับ) ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.64)

ตารางที่ 28 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหา	รัฐ			ราชภัฏและ ราชชมงคล			เอกชน			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.
ด้านการจัดการ	2.42	1.08	น	2.94	1.11	ป	2.42	1.13	น	2.66	1.13	ป
ด้านการให้บริการ	2.34	0.96	น	2.64	1.04	ป	2.19	1.08	น	2.44	1.05	น

* ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

2.2 ปัญหาด้านการจัดการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 47-82 แห่ง ประสบในการจัดบริการล่วงเวลา ซึ่งจำแนกเป็น 14 ประเด็น (ตารางที่ 29) โดยรวม พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.38) ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (3.22) และงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (2.99) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับน้อยมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้า (2.13)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 10-22 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (3.18) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (2.75) วิธีการที่ใช้ในการประเมินการจัดบริการล่วงเวลายังไม่เหมาะสม (2.75) และบุคลากรมีไม่เพียงพอ (2.67) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบในระดับน้อยมี 8 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้า (1.82)

สำหรับปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 23-39 แห่ง ประสบมี 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบในระดับมาก ซึ่งมี 1 เรื่อง คือ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.77) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบในระดับปานกลางมี 12 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีไม่เพียงพอ (3.41) ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (3.40) และงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (3.24) และปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบในระดับน้อยซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 1 เรื่อง คือ การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้า (2.38)

ส่วนปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12-23 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ประสบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง รียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.35) ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (2.96) และงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ (2.75) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบในระดับน้อยมี 11 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด (2.06)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 ปัญหาด้านการจัดการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการจัดการ	รัฐ				ราชภัฏและราชวมงคล				เอกชน				รวม			
	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.
ผู้บริหารไม่สนับสนุนการจัดการบริการล่วงหน้า	10	2.10	0.99	น	23	2.52	1.24	ป	14	2.21	1.12	น	47	2.34	1.15	น
นโยบายในการจัดบริการล่วงหน้าไม่ชัดเจน	18	2.22	1.26	น	27	2.74	1.23	ป	18	2.22	1.09	น	62	2.45	1.21	น
งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ	20	2.75	1.45	ป	33	3.24	1.15	ป	16	2.75	1.44	ป	69	2.99	1.31	ป
ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	20	2.65	1.18	ป	39	3.77	0.96	ม	23	3.35	1.23	ป	82	3.38	1.17	ป
การจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาลำช้า	17	1.82	0.73	น	26	2.38	1.00	น	12	2.08	1.24	น	54	2.13	0.99	น
บุคลากรไม่ต้องการปฏิบัติงานล่วงเวลา	20	2.15	1.04	น	28	2.61	1.15	ป	18	2.22	1.00	น	67	2.37	1.09	น
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด	19	2.32	0.82	น	28	2.50	0.89	ป	18	2.06	0.80	น	64	2.33	0.86	น
บุคลากรมีไม่เพียงพอ	18	2.67	1.19	ป	29	3.41	1.30	ป	22	2.45	1.37	น	69	2.91	1.35	ป
ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาก่อนข้างต่ำ	22	3.18	1.47	ป	35	3.40	1.20	ป	23	2.96	1.26	ป	81	3.22	1.29	ป
การจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ	17	2.59	1.06	ป	33	2.85	0.91	ป	18	2.39	1.29	น	68	2.66	1.06	ป
การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการล่วงเวลายังมีไม่เพียงพอ	21	2.43	1.03	น	32	3.09	1.09	ป	20	2.30	1.13	น	73	2.68	1.13	ป
สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เหมาะสม	20	1.90	0.95	น	34	2.62	1.01	ป	21	2.19	1.00	น	75	2.35	1.02	น
วิธีการที่ใช้ในการประเมินการจัดบริการล่วงเวลายังไม่เหมาะสม	20	2.75	0.91	ป	31	2.97	1.10	ป	19	2.42	0.96	น	70	2.79	1.02	ป
ห้องสมุดไม่นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้	20	2.40	1.00	น	34	3.00	1.29	ป	17	2.24	0.90	น	71	2.66	1.17	ป

2.3 ปัญหาด้านการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 53-81 แห่ง ประสบในการจัดบริการล่วงเวลา ซึ่งจำแนกเป็น 8 ประเด็น(ตารางที่ 30) โดยรวม พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (2.69) ระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.54) บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง (2.52) และประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.51) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับน้อยมี 4 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการล่วงเวลา (2.04)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19-26 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้บริการ (2.58) และห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (2.53) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบในระดับน้อยมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการล่วงเวลา (1.95)

สำหรับปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 22-34 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (3.00) ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.81) และผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้บริการ (2.77) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการล่วงเวลาคับแคบ (2.14)

ส่วนปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12-22 แห่ง ประสบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง (2.44) ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิด

ให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้
ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (2.39) เท่ากัน และระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่
เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.36) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการล่วงเวลา (1.67)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการให้บริการ	รัฐ				ราชภัฏและราชมงคล				เอกชน				รวม			
	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.	f	\bar{X}	S.D.	ปค.
ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลายัง ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	20	2.15	0.81	น	31	2.81	1.01	ป	18	2.39	1.04	น	69	2.51	0.99	ป
ระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้	26	2.46	0.95	น	33	2.73	1.04	ป	22	2.36	1.09	น	81	2.54	1.03	ป
ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด	19	2.53	0.96	ป	27	3.00	1.14	ป	18	2.39	1.24	น	64	2.69	1.14	ป
สถานที่ให้บริการล่วงเวลาคับแคบ	19	2.21	1.08	น	22	2.14	0.85	น	12	2.17	0.84	น	53	2.19	0.92	น
บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง	20	2.35	1.00	น	27	2.63	1.14	ป	16	2.44	1.21	น	63	2.52	1.11	ป
ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการล่วงเวลา	19	1.95	0.85	น	33	2.33	0.93	น	21	1.67	1.12	น	73	2.04	1.01	น
ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการ	24	2.58	1.18	ป	31	2.77	0.99	ป	21	1.95	1.00	น	76	2.50	1.09	น
ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดในเวลาบริการล่วงเวลาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น เพื่อนอนหลับ เพื่อพบปะพูดคุยกัน เพื่อเล่นเกม เป็นต้น	25	2.48	0.87	น	34	2.74	1.24	ป	21	2.14	1.06	น	80	2.50	1.10	น

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลา

ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆ โดยรายละเอียดของข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

2.4.1 ด้านการจัดการ (35 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการมีดังนี้

1. ห้องสมุดควรสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการจัดบริการล่วงเวลา และเพื่อเป็นค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาได้มีแรงจูงใจและตั้งใจในการทำงาน (9 แห่ง)
2. ห้องสมุดควรกำหนดขอบเขตหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา อีกทั้งจัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อจะได้มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้และมีความเข้าใจในการให้บริการล่วงเวลา (8 แห่ง)
3. ห้องสมุดควรจัดให้บุคลากรทำงานเป็นกะ โดยการหมุนเวียนบุคลากรทุกคนจากฝ่ายหรืองานต่าง ๆ มาปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง (7 แห่ง)
4. ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดบริการล่วงเวลาที่ชัดเจน และสามารถยืดหยุ่นได้มากกว่านี้ (4 แห่ง)
5. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ (2 แห่ง)
6. ห้องสมุดควรมีการประเมินการจัดบริการล่วงเวลา โดยการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการล่วงเวลา (2 แห่ง)

7. ห้องสมุดควรสร้างความเข้าใจ โดยการพูดคุยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับบริการล่วงหน้าให้บ่อยครั้ง เพื่อที่จะได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหา (1 แห่ง)

8. ห้องสมุดควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการเปิดให้บริการล่วงหน้า (1 แห่ง)

9. การจัดบริการล่วงหน้าของแต่ละสถาบันควรคำนึงถึงจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับวันเวลาที่เปิดให้บริการล่วงหน้า เนื่องจากสถาบันมีนโยบายให้เปิดบริการล่วงหน้า 24 ชั่วโมง แต่บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ และไม่มีบุคลากรสับเปลี่ยนกันทำงาน (1 แห่ง)

2.4.2 ด้านการให้บริการ (11 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการมีดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดให้มีบริการทุกประเภทในช่วงการเปิดให้บริการล่วงหน้าเช่นเดียวกับในช่วงเวลาทำการปกติของห้องสมุด และควรจัดบริการล่วงหน้าตลอดทั้งปีการศึกษา (5 แห่ง)

2. ห้องสมุดควรจัดให้มีระบบบริการแบบออนไลน์ และจัดบริการประเภทอื่น ๆ ในช่วงการเปิดให้บริการล่วงหน้าให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้า รวมถึงเพื่อเป็นการกระจายกลุ่มผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้อย่างทั่วถึง (3 แห่ง)

3. ห้องสมุดควรพิจารณาเลือกเปิดบริการให้บริการล่วงหน้าเป็นบางพื้นที่ที่มีความสำคัญ และจัดบริการเฉพาะในวันเวลาที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เพื่อจะได้เป็นการประหยัดทรัพยากรพลังงาน (3 แห่ง)

2.4.3 ด้านอื่น ๆ (1 แห่ง)

การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดเป็นการเอื้อให้ผู้ใช้บริการในระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาที่พักภายในหอพักของมหาวิทยาลัยได้เพิ่มทักษะและเสริมสร้างนิสัยรักการอ่านการค้นคว้ามากขึ้น รวมทั้งการมีสมาธิในการอ่านการทบทวนบทเรียน แต่การใช้บริการห้องสมุดให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนั้น คณาจารย์ผู้สอนมีส่วนอย่างมากในการมอบหมายให้นิสิต นักศึกษาจำเป็นต้องค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองจากแหล่งสารสนเทศในห้องสมุดเพิ่มขึ้น (1 แห่ง)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอการวิจัยเรื่อง การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ
2. ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยให้บริการบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. ปัญหาการจัดบริการล่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คืองบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ และระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ห้องสมุดที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ทั้งของรัฐและเอกชนที่มีการจัดบริการล่วงเวลาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 113 แห่ง แห่งละ 1 คน

รวม 113 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ (ตารางที่ 3) การจัดการ (ตารางที่ 4- 18) และการให้บริการ (ตารางที่ 19- 27)

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 28-30) และข้อเสนอแนะ

สำหรับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ส่งไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 113 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 95 ชุด (ร้อยละ 84.07) และเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด เมื่อพิจารณาประเภทของห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด พบว่าเป็นผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 93.33) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 41 แห่ง (ร้อยละ 83.67) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 76.47) แบบสอบถามทั้ง 95 ชุดนี้ ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. การจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ในการจัดการบริการล่วงเวลา

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการจัดการบริการล่วงเวลา (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 92 แห่ง (ร้อยละ 96.84) จัดบริการล่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังได้จัดการบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

จำนวน 89 แห่ง (ร้อยละ 93.68) เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด จำนวน 83 แห่ง (ร้อยละ 87.36) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จำนวน 74 แห่ง (ร้อยละ 77.89) และเพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการค้นคว้าและการวิจัย จำนวน 69 แห่ง (ร้อยละ 72.63) ดังนั้น จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงหน้าเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) จัดบริการล่วงหน้าเพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) จัดบริการล่วงหน้าเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดจัดบริการล่วงหน้าเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดเห็นว่าการขยายเวลาในการเปิดให้บริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น เนื่องจากช่วงเวลาที่เปิดให้บริการในวันเวลาทำการปกติ ผู้ใช้บริการอาจติดภารกิจการเรียนการสอน จึงไม่สามารถเข้ามาใช้ห้องสมุดได้ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Heim (1990) ที่พบว่าห้องสมุดจัดบริการล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่อ่านหนังสือเตรียมสอบปลายภาคเรียน

1.2 การจัดการบริการล่วงหน้า

การจัดบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษาคอบคลุมผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ นโยบายสำหรับการจัดบริการ งบประมาณสำหรับการจัดบริการ การจัดตารางปฏิบัติงาน การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ การประชาสัมพันธ์บริการ และการประเมินการจัดบริการ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

1.2.1 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ (ตารางที่ 4) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 73.68) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 67.86) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 94.74) สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ อาจเป็นเพราะการจัดบริการล่วงเวลาต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานของหลายฝ่าย / งานในห้องสมุด และต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม อดี ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Heim (1990) ที่พบว่า มีหัวหน้าฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

1.2.2 นโยบายสำหรับการจัดบริการ

นโยบายสำหรับการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมการกำหนดนโยบาย นโยบายการจัดบริการ และผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

การกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาการกำหนดนโยบาย (ตารางที่ 5) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 77 แห่ง (ร้อยละ 81.05) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการกำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 55 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 71.43) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 87.80) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 65.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 75.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43)

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากการมีนโยบายที่ชัดเจน โดยเฉพาะมีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาคงทุกคนได้ทราบทั่วกันจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีแนวทางและทิศทางของการทำงานที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้การให้บริการล่วงเวลามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.00) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการ

นโยบายการจัดบริการ

จากการศึกษานโยบายการจัดบริการ (ตารางที่ 6) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 72 แห่ง (ร้อยละ 93.51) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) มีนโยบายการจัดบริการในด้านเวลาในการให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 94.44) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีนโยบายการจัดบริการในด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา อาจเป็นเพราะการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการวางแผนล่วงหน้าไว้

ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย (ตารางที่ 7) โดยรวมพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 70 แห่ง (ร้อยละ 90.91) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 86.11) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย

1.2.3 งบประมาณสำหรับการจัดบริการ

งบประมาณสำหรับการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ และจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาแหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 8) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 68.42) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 57.14) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 26 แห่ง (ร้อยละ 63.41) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ

จำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาจำนวนงบประมาณต่อปีที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 39.13) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000- 500,000 บาทในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้งบประมาณจำนวน 1,000,000 บาทขึ้นไปในการจัดบริการ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 47.83) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000-500,000 บาทในการจัดบริการ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 69.23) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการได้ โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ใช้งบประมาณจำนวน 100,000 – 500,000 บาทในการจัดบริการ

1.2.4 การจัดตารางปฏิบัติงาน

การจัดตารางปฏิบัติงานจะศึกษาครอบคลุมการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

การวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า

จากการศึกษาการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงหน้า (ตารางที่ 10) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 76 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 41 แห่ง (ร้อยละ 53.95) มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 78.05) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 56.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 50.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 57.89) มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการวางแผนล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน อาจเป็นเพราะการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นเรื่องสำคัญที่ห้องสมุดควรมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนเปิดให้บริการในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาสามารถทราบวันเวลา และหน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ เนื่องจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาเกี่ยวข้องกับการบริหารเวลาของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนโดยตรง หากผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจส่วนตัวในวันและเวลาที่ตนเองต้องปฏิบัติงานก็จะสามารถสับเปลี่ยนวันและเวลาการปฏิบัติงานล่วงเวลากับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ อันจะเป็นผลดีทั้งต่อภารกิจส่วนตัวและต่อภารกิจของห้องสมุด (นพพร เพ็ชรพิภูล 2546: 51, 55)

ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน (ตารางที่ 11) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 45 แห่ง (ร้อยละ 47.37) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 42.22)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 42.86) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 58.54) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงาน โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริหาร และหัวหน้าทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 7 แห่ง

(ร้อยละ 29.17) เท่ากัน ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

จากการศึกษาผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา (ตารางที่ 12) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 87 แห่ง (ร้อยละ 91.58) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 52 แห่ง (ร้อยละ 54.74)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) มีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 39 แห่ง (ร้อยละ 95.12) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีเจ้าหน้าที่ฝ่าย / งานบริการเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 76.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานบริการเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 61.54) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 65.38)

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์ฝ่าย / งานเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยเป็นบรรณารักษ์ทุกฝ่าย / งานในห้องสมุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาไม่เพียงพอจึงจำเป็นต้องจัดให้บรรณารักษ์จากทุกฝ่าย / งานในห้องสมุดมาช่วยกันปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา รวมทั้งในช่วงเวลาการเปิดให้บริการล่วงเวลานั้น อาจมีคณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ห้องสมุดจึงต้องจัดให้มีบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่คอยชี้แนะ และให้บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัด รวมถึงควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาช่วยงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับ Steele and Walters (2001) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.00) มีบุคลากรวิชาชีพสารสนเทศ เป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา และดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ นพพร เพ็ชรพิบูล (2546) ที่พบว่า ห้องสมุดมีบุคลากรของห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

1.2.5 การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 59 แห่ง (ร้อยละ 62.11) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 49 แห่ง (ร้อยละ 83.05) มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 78.57) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 51.22) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 95.45) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 81.25) เท่ากัน มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า และการสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าใหม่โดยผู้ที่เคยปฏิบัติงานล่วงหน้า

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมโดยการจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าได้ทราบถึงกฎระเบียบหรือขอบเขตของการให้บริการ และวิธีการให้บริการก่อนการปฏิบัติงาน โดยผู้รับผิดชอบในการจัดบริการจะชี้แจงถึงรายละเอียดดังกล่าวในวันและเวลาที่มีการจัดประชุม ดังที่ นพพร เพียรพิกุล (2546: 54) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรมีการประชุมพบปะกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าหรือผู้ที่สนใจจะปฏิบัติงานบริการล่วงหน้า ก่อนการปฏิบัติงานในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อชี้แจงนโยบายหรือความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกี่ยวกับ

การปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา รวมถึงรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้วย

1.2.6 การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ

จากการศึกษาการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการ (ตารางที่ 14) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 65 แห่ง (ร้อยละ 69.89) มีการรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนทั้งหมด 28 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) มีการรักษาความปลอดภัย โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 82.14) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) มีการรักษาความปลอดภัยโดยมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด

ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 73.00) มีการรักษาความปลอดภัยโดยการเดินตรวจตราความเรียบร้อย

1.2.7 การประชาสัมพันธ์บริการ

จากการศึกษาการประชาสัมพันธ์บริการ (ตารางที่ 15) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 82 แห่ง (ร้อยละ 88.17) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) มีการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 92.59) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 37 แห่ง (ร้อยละ 90.24) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการประชาสัมพันธ์บริการจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 80.00) มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด อาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์บริการโดยประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุดนั้นจะช่วยให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถทราบวันและเวลาทำการ และช่วงเวลาในการเปิดให้บริการล่วงหน้าได้ง่ายและรวดเร็วกว่าวิธีอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษา Curry (2003) พบว่า ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการโดยจัดทำเป็นจดหมายข่าวและป้ายประกาศไปตามห้องสมุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

1.2.8 การประเมินการจัดบริการ

การประเมินการจัดบริการจะศึกษาครอบคลุมวิธีการประเมินการจัดบริการ ผู้รับผิดชอบในการประเมิน และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

วิธีการประเมินการจัดบริการ

จากการศึกษาวิธีการประเมินการจัดบริการ (ตารางที่ 16) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 79 แห่ง (ร้อยละ 83.16) มีการประเมินการจัดบริการ และทั้งหมด 79 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการ โดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 89.29) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการประเมินการจัดบริการ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 25 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 33 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการประเมินการจัดบริการจำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประเมินการจัดบริการโดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการประเมินการจัดบริการโดยดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้ อาจเป็นเพราะสถิติจำนวนผู้ใช้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในเปิดหรือปิดการให้บริการล่วงเวลา นอกจากนี้ สามารถนำมาคำนวณความคุ้มค่าในการให้บริการล่วงเวลาได้ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) ที่พบว่า ห้องสมุดมีการประเมินผลการจัดบริการโดยการนับจำนวนผู้ใช้

ผู้รับผิดชอบในการประเมิน

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการประเมิน (ตารางที่ 17) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 44 แห่ง (ร้อยละ 55.70) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 61.36)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 64.00) มีหัวหน้าฝ่าย / งานเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย / งานบริการ จำนวนทั้งหมด 16 แห่ง (ร้อยละ 100.00) สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 63.64) มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) มีผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน

การนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้

จากการศึกษาการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ (ตารางที่ 18) โดยรวมพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 76 แห่ง (ร้อยละ 96.20) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 92.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 96.97) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 82.61) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 80.95) มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดตารางปฏิบัติงาน

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการจัดเวลาในการให้บริการ อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดเวลาในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าห้องสมุดจัดเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ อาจทำให้เมื่อเปิดให้บริการล่วงเวลาแล้ว มีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการจำนวนน้อย ทำให้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ส่งผลให้ห้องสมุดต้องพิจารณาปรับลดจำนวนชั่วโมงในการให้บริการล่วงเวลา (Kniffel 1993: 905)

1.3 การให้บริการล่วงเวลา

การให้บริการล่วงเวลาที่ศึกษาครอบคลุมลักษณะการให้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และพื้นที่ที่จัดให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลได้ดังนี้

1.3.1 ลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 19) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 85 แห่ง (ร้อยละ 89.47) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 92.68) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด อาจเป็นเพราะในช่วงการเปิดให้บริการล่วงหน้า สมาชิกของห้องสมุดจะเข้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก ในขณะที่ห้องสมุดอาจมีผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าไม่เพียงพอในการให้บริการ จัดลำดับความสำคัญของผู้ใช้บริการจึงมุ่งให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุดเท่านั้น (บุญหาวิศวไพศาล, สัมภาษณ์) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนเกินครึ่งให้บริการแก่บุคคลภายนอกโดยเสียค่าเข้าใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) บางส่วนที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56) ให้บริการล่วงหน้าทั้งแก่สมาชิกของห้องสมุด และบุคคลภายนอก

1.3.2 ประเภทของบริการที่จัด

จากการศึกษาประเภทของบริการที่จัด (ตารางที่ 20) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 93 แห่ง (ร้อยละ 97.89) จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้น จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงหน้าโดยให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังจัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน 89 แห่ง (ร้อยละ 93.68) จัดบริการสืบค้นสารสนเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 86 แห่ง (ร้อยละ 90.53) เท่ากัน จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 82 แห่ง (ร้อยละ 86.32) จัดบริการโสตทัศนวัสดุ จำนวน 63 แห่ง (ร้อยละ 66.32) จัดบริการจองหนังสือจำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 62.11) และจัดบริการถ่ายเอกสาร จำนวน 56 แห่ง (ร้อยละ 58.95)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) เท่ากัน จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนทั้งหมด 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ นอกจากนี้ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศยังจัดเป็นบริการหนึ่งของห้องสมุดที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก (กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว 2546: 5) ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.00) จัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.3 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการจะศึกษารอบคอบคลุมช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนและหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ รวมถึงช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

ช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 21) โดยรวม พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 15.79) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 53.33)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 21.43) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) เปิดให้บริการก่อน

ห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 83.33) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเปิดให้บริการเวลา 7.00-8.30 น. และ 7.30-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 40.00) เท่ากัน ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาค โดยเปิดให้บริการเวลา 7.30-8.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 50.00)

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในวันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการก่อนห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 8.00-8.30 น. อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าว คณาจารย์ และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดจัดและใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ห้องสมุดต้องเปิดให้บริการล่วงหน้าก่อนเปิดทำการในเวลาปกติ ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Arant and Benefiel (2002) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์เวลา 8.00 น.

ช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 22) โดยรวม พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 66 แห่ง (ร้อยละ 69.47) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. จำนวนมากที่สุด 51 แห่ง (ร้อยละ 77.27)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (ร้อยละ 60.98) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 81.48) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 86.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) เปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น.

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในวันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการหลังห้องสมุดเปิดทำการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 16.30-22.30 น. อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องการขยายเวลาในการเปิดให้บริการเพิ่มจากเวลาทำการปกติ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด และบุคคลภายนอกที่มีเวลาว่างหลังจากการเรียนการสอนหรือหลังเลิกจากการทำงานเข้ามาใช้ห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าวิจัย (Curry 2003)

จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์

จากการศึกษาจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ (ตารางที่ 23) โดยพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 9 ชั่วโมง สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษามากที่สุด 7 ชั่วโมง ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา และช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด 6 ชั่วโมงเท่ากัน

ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันเสาร์ (ตารางที่ 24) โดยรวมพบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 60.00) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 35.09)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันเสาร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (ร้อยละ 96.43) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 48.78) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 48.15) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเปิดให้บริการเวลา 8.00-22.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 45.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนเปิดให้บริการเวลา 10.00-19.30 น. จำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 40.00)

ช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์

จากการศึกษาช่วงเวลาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (ตารางที่ 25) โดยรวมพบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 51 แห่ง (ร้อยละ 53.68) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 35.29)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันอาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 78.57) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 43.90) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 42.31) เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 45.45) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเปิดให้บริการเวลา 8.00-22.00 น. จำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. และ 10.00-19.30 น. จำนวนมากที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 27.27) เท่ากัน

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่วันเสาร์และอาทิตย์เปิดให้บริการในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา โดยเปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องการสนับสนุนให้นิสิต นักศึกษาภาคนอกเวลาราชการที่ต้องเรียนในวันจันทร์-ศุกร์ตอนเย็น หลังจากเลิกงานประจำ หรือต้องมาเรียนในวันเสาร์-อาทิตย์ตลอดทั้งวันได้เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า และการวิจัย ซึ่งในช่วงวันเวลาราชการที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ นิสิต นักศึกษาเหล่านี้อาจไม่มีเวลา เนื่องจากติดภารกิจในการทำงานประจำ รวมถึงสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัยอยู่ไกลจึงไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการห้องสมุด

จำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์

จากการศึกษาจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ (ตารางที่ 26) โดยพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ในวันเสาร์-อาทิตย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการในช่วงเวลาก่อนสอบประจำภาคมากที่สุด โดยห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการมากที่สุด 32 ชั่วโมง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการมากที่สุด 28 ชั่วโมง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการมากที่สุด 23.5 ชั่วโมง

1.3.4 พื้นที่ที่จัดให้บริการ

จากการศึกษาพื้นที่ที่จัดให้บริการ (ตารางที่ 27) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 73 แห่ง (ร้อยละ 76.84) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด ดังนั้น สมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จัดบริการล่วงเวลาบางส่วนของพื้นที่ห้องสมุดมีเพียง 21 แห่ง (ร้อยละ 22.11) เท่านั้น

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 82.14) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 70.73) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการจัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องการที่จะอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้แก่คณาจารย์ และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในการเข้ามาใช้บริเวณของห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าและการวิจัย ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Steele and Walters (2001) ที่พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.00) เท่านั้น เปิดให้บริการบริเวณพื้นที่นั่งอ่านเท่านั้น และดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Arant and Benefiel (2002) ที่พบว่า ห้องสมุดให้บริการเฉพาะบริเวณพื้นที่ห้องอ่านหนังสือเท่านั้น

2. ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษารอบกลุ่มทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการ และด้านการให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม

จากการศึกษาปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการล่วงเวลาโดยรวม (ตารางที่ 28) พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านการจัดการ (2.66) และปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านการให้บริการ (2.44)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบปัญหาด้านการจัดการ (2.42) เท่ากัน และด้านการให้บริการในระดับน้อย (2.34 และ 2.19 ตามลำดับ) ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาด้านการจัดการและด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (2.94 และ 2.64 ตามลำดับ)

2.2 ปัญหาด้านการจัดการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 47-82 แห่ง ประสบในการจัดบริการล่วงเวลา ซึ่งจำแนกเป็น 14 ประเด็น (ตารางที่ 29) โดยรวม พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.38)

ดังนั้น สมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัญหาการจัดบริการล่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.99) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการวางแผนล่วงหน้าสำหรับงบประมาณในการจัดบริการล่วงเวลา และจัดบริการภายใต้งบประมาณที่ได้ตั้งไว้ จึงทำให้มีจำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากแหล่งงบประมาณต่าง ๆ ของห้องสมุดเพียงพอสำหรับการดำเนินการจัดบริการล่วงเวลาให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ นพพร เพ็ชรพิกุล (2546) ที่พบว่า ปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดประสบ คือ การจัดการรายปฏิบัติงานล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการ

ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ และการจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าหรือไม่
สม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 10-22 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดย
เป็นปัญหาในระดับปานกลาง 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน
ล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ (3.18) สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลจำนวน 23-39 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดการในระดับมาก ซึ่งมี 1 เรื่อง คือ
ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.77) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เอกชนจำนวน 12-23 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับ
น้อย โดยเป็นปัญหาในระดับปานกลาง 3 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีจำนวน
น้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (3.35)

2.3 ปัญหาด้านการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน
53-81 แห่ง ประสบในการจัดบริการล่วงเวลา (ตารางที่ 30) โดยรวม พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ประสบในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการ
ได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (2.69)

ดังนั้น สมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัญหาการจัดบริการล่วงเวลาที่ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อ
ความต้องการของผู้ใช้ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบ
ปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.54) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เข้าใจ
ถึงธรรมชาติและพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในห้องสมุด โดยอาจจะมี
การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือด้วยวิธีการประเมินอื่น ๆ ก่อน
การตัดสินใจเปิดให้บริการล่วงเวลา จึงทำให้ห้องสมุดมีจำนวนชั่วโมงในการเปิดให้บริการในแต่ละ
ช่วงวันและเวลาที่เพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19-26 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ซึ่งเป็นปัญหาในระดับปานกลาง 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการ (2.58) สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 22-34 แห่ง ประสบปัญหาด้านการให้บริการมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ซึ่งเป็นปัญหาในระดับปานกลาง 6 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด (3.00) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12-22 แห่ง ประสบปัญหาด้านการให้บริการในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงเวลากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง (2.44)

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลา

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดนั้น ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่น ๆ ข้อเสนอแนะที่มีผู้เสนอจำนวนตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไป มีดังนี้

2.4.1 ด้านการจัดการ

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการมีดังนี้

1. ห้องสมุดควรสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการจัดบริการล่วงเวลา และเพื่อเป็นค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาได้มีแรงจูงใจและตั้งใจในการทำงาน (9 แห่ง)
2. ห้องสมุดควรกำหนดขอบเขตหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา อีกทั้งจัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อจะได้มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้และมีความเข้าใจในการให้บริการล่วงเวลา (8 แห่ง)

3. ห้องสมุดควรจัดให้บุคลากรทำงานเป็นกะ โดยการหมุนเวียนบุคลากรทุกคนจากฝ่ายหรืองานต่าง ๆ มาปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง (7 แห่ง)

4. ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดบริการล่วงเวลาที่ชัดเจน และสามารถยืดหยุ่นได้มากกว่านี้ (4 แห่ง)

2.4.2 ด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการมีดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดให้มีบริการทุกประเภทในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลาเช่นเดียวกันกับในช่วงเวลาทำการปกติของห้องสมุด และควรจัดบริการล่วงเวลาตลอดทั้งปีการศึกษา (5 แห่ง)

2. ห้องสมุดควรจัดให้มีระบบบริการแบบออนไลน์ และจัดบริการประเภทอื่น ๆ ในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลาให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการล่วงเวลา รวมถึงเพื่อเป็นการกระจายกลุ่มผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้อย่างทั่วถึง (3 แห่ง)

3. ห้องสมุดควรพิจารณาเลือกเปิดบริการให้บริการล่วงเวลาเป็นบางพื้นที่ที่มีความสำคัญ และจัดบริการเฉพาะในวันเวลาที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เพื่อจะได้เป็นการประหยัดทรัพยากรพลังงาน (3 แห่ง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการพิสูจน์สมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ

1.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

1.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาโดยให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

2. ผลการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ

2.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาโดยให้บริการบางส่วนในพื้นที่ห้องสมุด เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการล่วงเวลาทุกบริเวณของห้องสมุด

2.2 ปัญหาการจัดบริการล่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ และระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงเวลายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ด้านการจัดการ

1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดบริการล่วงเวลาไว้ล่วงหน้าก่อนการเปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัด ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ บริเวณพื้นที่ที่จัดให้บริการ เป็นต้น อันส่งผลให้การลงทุนในการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุดเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ควรมีความหลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละกลุ่ม เช่น การประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด การจัดทำใบปลิว เป็นต้น

1.2 ควรมีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงให้มีความเหมาะสมและยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาในแต่ละตำแหน่งของฝ่าย / งานต่าง ๆ ตลอดจนอาจมีการออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในส่วนของฝ่าย / งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.3 ควรให้การสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อใช้ในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการ

1.4 ควรจัดให้บุคลากรทำงานเป็นกะ โดยการหมุนเวียนบุคลากรทุกคนจากฝ่าย / งานมาปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาที่จะมีมากจนเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาได้

1.5 ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการให้บริการล่วงเวลาแก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยที่ห้องสมุดควรพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม

1.6 ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อนเปิดให้บริการล่วงหน้า หรือมีการประเมินผลการจัดบริการล่วงหน้าเป็นระยะหลังการเปิดให้บริการล่วงหน้า โดยอาจประเมินจากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการ หรือด้วยวิธีอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในงานต่าง ๆ เช่น การวางแผนการจัดบริการ การจัดสรรงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การจัดบริการ การกำหนดพื้นที่ให้บริการล่วงหน้า เป็นต้น ตลอดจนนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการเปิดหรือปิดการให้บริการล่วงหน้าของห้องสมุด

2. ด้านการให้บริการ

2.1 ควรเปิดให้บริการล่วงหน้าในช่วงวันและเวลาที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการใช้บริการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ของห้องสมุด

2.2 ควรจัดให้บริการบางประเภทที่จำเป็นและสำคัญต่อผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้และอาจสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าที่จะส่งผลให้มีเวลาในการให้บริการ และดูแลผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง

2.3 ควรมีการกำหนดและเผยแพร่ระเบียบการให้บริการล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษการจัดบริการหรือการให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดประเภทอื่น
2. ควรมีการศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการหรือการให้บริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. รายงานประจำปี 2551 สำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา,
2551.

กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว. “บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ.” ใน เอกสารการ
สอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 9, 1-51. นนทบุรี:
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

คณิงเนตร อนุชวานิช. “การประเมินโครงการจัดบริการนอกเวลาราชการของสถานีอนามัย
จังหวัดกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. “แนะนำสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิทยบริการ, 2550. (แผ่นพับ).

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. “สมาชิก.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.car.chula.ac.th/web/form/services/page/view/id/15/#detail> 2552.
สืบค้น 23 เมษายน 2552.

ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ทบวงมหาวิทยาลัย. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: อัลฟา พับลิชชิ่ง, 2545.

นพพร เพ็ชรพิกุล. รายงานการวิจัย เรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

บุญญา วิศวรไพศาล. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร. สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2553.

บุญเรือง เนียมหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์, และนฤมล กิจไพศาลรัตน. รายงานการศึกษา เรื่อง สภาพ ปัญหา และแนวทางพัฒนาห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

พัฒนา สุขประเสริฐ. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด. “เวลาเปิดบริการ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.ku.ac.th/department/libraryx.html> 2553 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. “เวลาเปิดให้บริการ” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://library.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=55&limit=1&limitstart=1 2553 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. “ห้องสมุดขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบกลางภาค.” *SUT Daily News* (11 ตุลาคม 2549): 1-2.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สำนักหอสมุด. “หอสมุดปริทัศน์ และหอสมุดปัญญา ขยายเวลาเปิดบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://203.131.219.172/cms/modules/news/article.php?storyid=63> 2553 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. “รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด (วาระพิเศษ).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://mis.lib.nu.ac.th/techno/webboard/index.php?action=dlattach;topic=486.0;attach=327> 2551 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. “ขยายเวลาเปิดให้บริการ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://ict.rru.ac.th/aritthai/index.php?limitstart=12> 2553 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. “ขยายเวลาบริการห้องสมุดช่วงปิดเทอม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://share.psu.ac.th/blog/clibactivity/15463> 2553 สืบค้น 25 เมษายน 2553.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี “เวลาเปิดบริการหอสมุดภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pn.psu.ac.th/psuNews/des_news1.php?orderid=10442 2553 สืบค้น 27 เมษายน 2553.

มัทนา เจริญแพทย์. “ระบบการรักษาความปลอดภัยของห้องสมุด.” วารสารห้องสมุด 43, 2 (2542): 63-67.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.

วณี ฐาปนาวงศ์ธานี. การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร: บุรพาสาน์, 2543.

วีระ บูรณากาญจน์ และบุญทา วิสวไพศาล. “การจัดการอาคารสถานที่สถาบันบริการสารสนเทศ.” ใน เอกสารสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 15, 575-619. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

ศุภกร โสภณวุฒ. หน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2552.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง. “กำหนดการเปิดบริการห้องสมุด.” ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1, 1 (2547): 1-4.

สมคิด บางโม. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับแก้ไขและเพิ่มเติม).
กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์, 2540.

สมชาติ กิจขรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. **เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2550.

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. “การจัดงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 15**, 1-39. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

สมพิศ คูศรีพิทักษ์. “การจัดการงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 15**, 747-784. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

สมร กรวิรัตน์. **บรรณารักษ์ระดับ 6 งานบริการตอบคำถาม สถาบันวิทยบริการ**
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 8 กุมภาพันธ์ 2551.

สุภศรี กาหีย. “การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 14**, 1-33. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Allen, Harris, and Bunn, William. “How Risky Is Overtime, Really?” **Harvard Business Review** 85, 5 (2007): 26.

Arant, Wendi, and Benefiel, Candace R. “Hours of Operation and Service in Academic Library: Toward a National Standard.” **Public Services Quarterly** 1, 1 (2002): 71-85.

Babbar, Sunil, and Aspelin, David J. “The Overtime Rebellion: Symptom of a Bigger Problem?” **Academic of Management Executive** 12, 1 (1998): 68-76.

Beeler, Richard J. "Late-Study Areas: A Means of Extending Library Hours." **College & Research Libraries** 35, 3 (1974): 200-203.

Bopp, Richard E., and Smith, Linda C. **Reference and Information Services: An Introduction**. 3rd ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1995.

Curry, Ann. "Opening Hours: The Contest between Diminishing Resources and a 24/7 World." **The Journal of Academic Librarianship** 29, 6 (2003): 1-20.

Cornell University. Albert R. Mann Library. "Extended Library Services from Albert R. Mann Library for the African Centre for Crop Improvement (ACCI)." Ithaca, NY: Albert R. Mann Library, 2007. (Brochure).

Delaney, Mary. "Library Access 24x7 – The Experience So Far: Is It a Myth or Is It More of a Reality than We Think?" **SCONUL Newsletter** 26 (2002): 20-22.

Devarai, Rajashekhar S., and Devarai, Kanyakumari S. "Extended Library Hours." **Indian Journal of Information, Library and Society** 10, 3-4 (1997): 94-98.

Dimarco, Scott, and Dam, Scott V. "Late Night in an Academic Library: Issue, Concerns, Planning." **Library & Archival Security** 14, 2 (1998): 7-23.

Dowlatabadi, Ali, and Asghar, Ali. "Trends in Overtime among Blue-Collar Employees in San Diego, California." Ph.D. dissertation, United States International University, 1985.

Engel, Debra; Womack, Kay; and Ellis, Ursula. "Opening a Library 24 Hours." **Journal of Library Administration** 36, 4 (2002): 95-108.

- Foote, Margaret, and McManus, Teresa L. "Hour, Safety, Security Concerns: Issues, Context, Resource, and Checklists." **North Carolina Libraries** 57 (1999): 104-109. Quoted in Curry, Ann. "Opening Hours: The Contest between Diminishing Resources and a 24/7 World." **The Journal of Academic Librarianship** 29, 6 (2003): 375-385.
- Heim, Mary E. **Open Twenty-Four Hours: A Case Study**. Urbana-Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1990.
- Kniffel, L. K. "Carnegie Mellon Student Protest Gets Library Hours Restored." **American Libraries** 24 ,10 (1993): 903, 905.
- Latuszek, T., Jr. "Library Security: A Growing Awareness." **Library & Archival Security** 15, 2 (2000): 3-7.
- Reitz, Joan M. "ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science." [Online]. Available: <http://lv.com/odlis/index.cfm> 2007. Retrieved April 23, 2009.
- Simmonds, Patience L., and Andaleeb, Syed S. "Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resource, and User Characteristics." **Library Trend** 49, 4 (2001): 626-634.
- Smigielski, Elizabeth M., and Nixonm, Neal D. "The Library as Finals Resting Place: Expanding Service to Health Sciences Students during Finals Exams." **Medical Reference Services Quarterly** 23, 1 (2004): 29-39.
- Steele, Patricia A., and Walters, Carolyn. "Extended Library Hours." [Online]. Available: <http://www.arl.org/bm~doc/spec264web.pdf> 2001. Retrieved January 28, 2009.

University College Dublin. James Joyce Library. "Summer Opening Hours." [Online]. Available: http://www.ucd.ie/library/about/opening_hours/summer_opening_hours/index.html 2009. Retrieved April 30, 2010.

University of California-Davis. Shields Library. "Extended Study Hours at MU, Shields Library." [Online]. Available: http://www.dateline.ucdavis.edu/dl_detail.lasso?id=12489 2010. Retrieved April 27, 2010.

University of Malaya Library. "Library Opening Hours during Semester Break." [Online]. Available: http://www.umlib.um.edu.my/news_details.asp?newsid=198 2009. Retrieved April 30, 2010.

Trent University. Thomas J. Bata Library. "Extended Library Hours." [Online]. Available: <http://batalibrary.wordpress.com/category/general-library-news/library-hours/> 2010. Retrieved April 27, 2010.

Willoughby, Christine. "The Self Service Library at Northumbria University." [Online]. Available: <http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/28/ART8.rtf> 2003. Retrieved March 18, 2009.

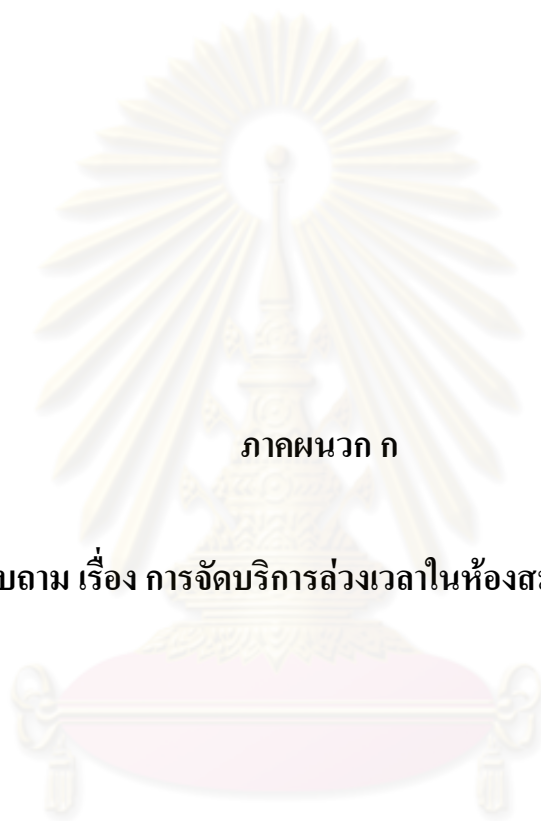
Wisconsin State Law University Library. "User Services: After Hours Service." [Online]. Available: <http://wsll.state.wi.us/aboutlib/ahu.html> 2009. Retrieved January 26, 2009.

ศูนย์วิทยุหอพัก
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่อง การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม เรื่อง การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย	ชุดที่
---	--------

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ รวมถึงปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าห้องสมุด / บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดบริการล่วงเวลา

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา

คำตอบจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลผล เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณ
 สubin ไชยยะ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำจำกัดความ

บริการล่วงเวลา หมายถึง บริการหนึ่งของห้องสมุดที่ให้บริการนอกเวลาที่มีการกำหนดไว้หรือเกินเวลาทำงานปกติ หรือเกินชั่วโมงทำงานปกติในวันทำงานหรือวันหยุดของทางราชการ

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายในวันที่.....จักเป็นพระคุณยิ่ง หากมีข้อสงสัย กรุณาสอบถามที่ นายสุบิน ไชยยะ โทร. 02 949 2420, 08 1288 0625 E-mail: subinchaiya@hotmail.com
--

แบบสอบถาม

การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การจัดบริการล่วงเวลา

คำถามในตอนที่ 1 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และ การให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ห้องสมุดจัดบริการล่วงเวลาเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด
- เพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
- เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการเรียนการสอนของสถาบันต้นสังกัด
- เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการค้นคว้าและการวิจัย
- เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรห้องสมุด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
- รองผู้อำนวยการฝ่าย (โปรดระบุ).....
- หัวหน้าฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงเวลาหรือไม่

- มีการกำหนดนโยบาย โดย
 - จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
 - ไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- ไม่มีการกำหนดนโยบาย (หากไม่มี ข้ามไปตอบข้อ 6)

4. ห้องสมุดกำหนดนโยบายในการจัดบริการล่วงเวลาด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านงบประมาณ
- ด้านผู้รับผิดชอบในการจัดบริการล่วงเวลา
- ด้านการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลา
- ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
- ด้านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา
- ด้านการรักษาความปลอดภัย
- ด้านการประชาสัมพันธ์
- ด้านการประเมินผลการจัดบริการล่วงเวลา
- ด้านลักษณะการให้บริการ
- ด้านประเภทของบริการที่จัด
- ด้านเวลาในการให้บริการ
- ด้านพื้นที่ให้บริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
- รองผู้อำนวยการฝ่าย (โปรดระบุ).....
- หัวหน้าฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ห้องสมุดจัดบริการล่วงเวลาโดยใช้งบประมาณจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งบประมาณแผ่นดิน
- งบประมาณมหาวิทยาลัย
- งบประมาณรายได้ของห้องสมุด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ห้องสมุดจัดบริการล่วงเวลาโดยใช้งบประมาณต่อปีจำนวนเท่าใด

- สามารถระบุได้ คือ.....บาท / ปี
- ไม่สามารถระบุได้

8. ห้องสมุดมีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้าหรือไม่

- มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า
ครอบคลุมระยะเวลาานาน (โปรดระบุ).....เดือน
- ไม่มีการวางแผนจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาล่วงหน้า

9. ผู้รับผิดชอบในการจัดตารางปฏิบัติงานล่วงเวลาของห้องสมุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
- รองผู้อำนวยการฝ่าย (โปรดระบุ).....
- หัวหน้าฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาของห้องสมุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- บุคลากรของมหาวิทยาลัย
- นิสิต / นักศึกษาของมหาวิทยาลัย
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

11. ห้องสมุดมีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้าหรือไม่

- มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- การจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อชี้แจงนโยบายและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า
 - การสอนงานให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าโดยผู้ที่เคยปฏิบัติงานล่วงหน้า
 - การบรรยายเชิงวิชาการเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการล่วงหน้า
 - การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์โดยการสนทนาแบบกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาในการปฏิบัติงานล่วงหน้า
 - การศึกษาดูงานห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีการจัดบริการล่วงหน้า
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานล่วงหน้า

12. ห้องสมุดมีการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการล่วงหน้าหรือไม่

- มีการรักษาความปลอดภัย โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ให้อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้ห้องสมุด
 - ให้บุคคลภายนอกลงชื่อหรือวางบัตรประจำตัวประชาชนก่อนเข้าใช้ห้องสมุด
 - ให้ผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในห้องสมุด
 - มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
 - มีระบบสัญญาณเตือนภัย
 - มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในห้องสมุด
 - ใช้ระบบคีย์การ์ดในการเข้าใช้ห้องสมุด
 - ใช้เครื่องอ่านลายนิ้วมือ
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการรักษาความปลอดภัย

13. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้าหรือไม่

- มีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ระบุในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
 - ระบุในเอกสารแนะนำการใช้ห้องสมุด
 - จัดทำแผ่นพับ / ใบปลิว
 - ส่งจดหมายเวียนไปตามภาควิชาและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
 - จัดทำป้ายประกาศ
 - จัดทำป้ายอักษรไฟวิ่งหน้าห้องสมุด
 - ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการล่วงหน้า

14. ห้องสมุดมีการประเมินการจัดบริการล่วงหน้าหรือไม่

- มีการประเมินการจัดบริการล่วงหน้า โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ดูจากสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - ดูจากสถิติการใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด
 - ดูจากสถิติจำนวนผู้ใช้
 - พิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้จากผู้รับความคิดเห็น
 - พบปะพูดคุยกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ
 - สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการ
 - จัดการสนทนากลุ่ม (Focus group)
 - ใช้แบบสอบถาม
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการประเมินการจัดบริการล่วงหน้า (หากไม่มี ข้ามไปตอบข้อ 17)

15. ผู้รับผิดชอบในการประเมินการจัดบริการล่วงเวลาของห้องสมุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด
- รองผู้อำนวยการฝ่าย (โปรดระบุ).....
- หัวหน้าฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- บรรณารักษ์ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- เจ้าหน้าที่ฝ่าย / งาน (โปรดระบุ).....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ห้องสมุดมีการนำผลที่ได้จากการประเมินการจัดบริการล่วงเวลาไปใช้หรือไม่

- มีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ สำหรับการจัดบริการล่วงเวลาในด้าน
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การวางแผนจัดบริการ
- การกำหนดนโยบายในการจัดบริการ
- การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ
- การจัดตารางปฏิบัติงาน
- การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
- การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน
- การรักษาความปลอดภัย
- การประชาสัมพันธ์บริการ
- การกำหนดลักษณะการให้บริการ
- การกำหนดประเภทของบริการที่จัด
- การจัดเวลาในการให้บริการ
- การจัดพื้นที่ให้บริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

- ไม่มีผลการนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้

17. ห้องสมุดมีลักษณะการให้บริการล่วงเวลาอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด
- ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยต้องเสียค่าเช่าใช้บริการ
- ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกโดยไม่ต้องเสียค่าเช่าใช้บริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18. ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงเวลา คือ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการจองหนังสือ (บริการที่ผู้ใช้จองหนังสือที่ต้องการใช้แต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไป)
- บริการหนังสือสำรอง (บริการที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบ)
- บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
- บริการโสตทัศนวัสดุ
- บริการสืบค้นสารสนเทศ
- บริการอินเทอร์เน็ต
- บริการถ่ายเอกสาร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

19. ห้องสมุดเปิดให้บริการล่วงเวลาในช่วงเวลาใด (กรุณาระบุเฉพาะเวลาที่เปิดให้บริการล่วงเวลาเท่านั้น)

ตัวอย่าง ห้องสมุดเปิดทำการปกติในช่วงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการล่วงเวลา

ในช่วงเวลา 7.30-8.30 น. และ 16.30-21.00 น.

- เปิดภาคการศึกษา
 - วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา.....
 - วันเสาร์ ช่วงเวลา.....
 - วันอาทิตย์ ช่วงเวลา.....
- ก่อนสอบประจำภาค
 - วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา.....
 - วันเสาร์ ช่วงเวลา.....
 - วันอาทิตย์ ช่วงเวลา.....
- ปิดภาคการศึกษา
 - วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา.....
 - วันเสาร์ ช่วงเวลา.....
 - วันอาทิตย์ ช่วงเวลา.....

- ภาคฤดูร้อน
- วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา.....
- วันเสาร์ ช่วงเวลา.....
- วันอาทิตย์ ช่วงเวลา.....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

20. ห้องสมุดจัดให้บริการล่วงเวลาบริเวณใด

- ทุกบริเวณของห้องสมุด
- บางส่วนของพื้นที่ห้องสมุด ได้แก่ (โปรดระบุ).....
-
-
-
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา

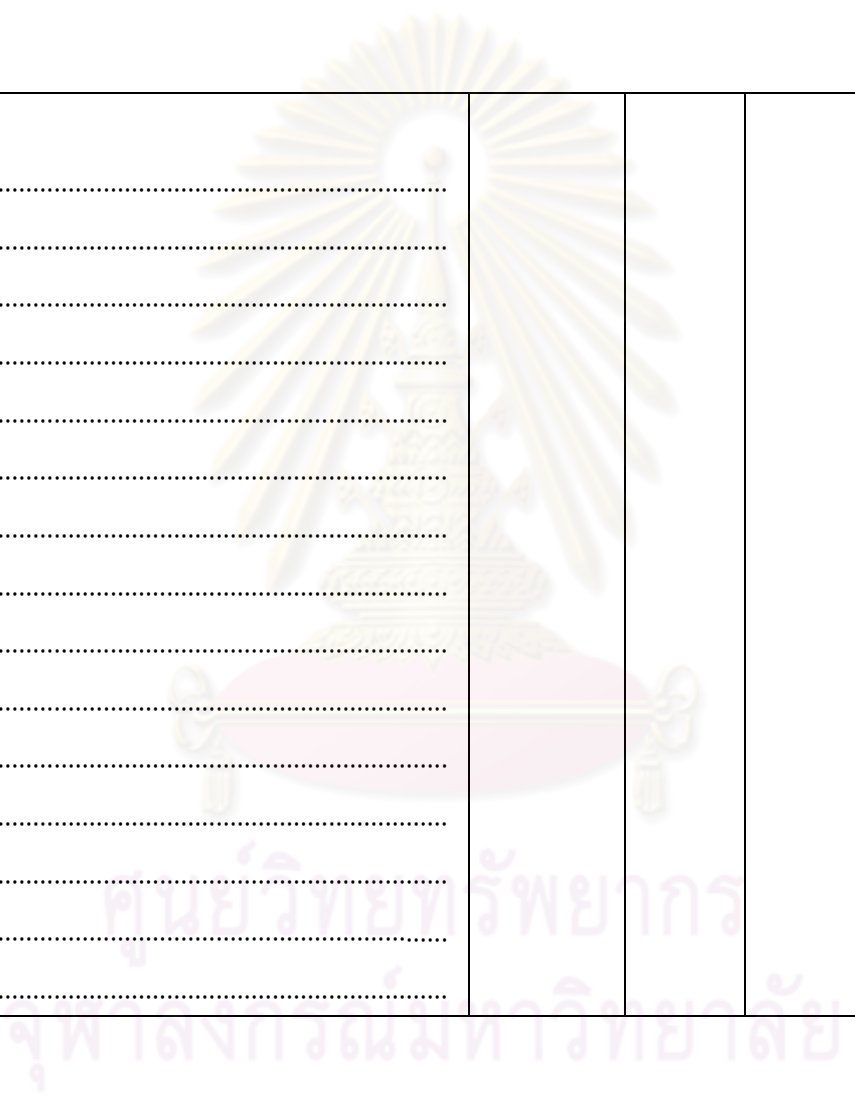
21. โปรดระบุระดับของปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการจัดบริการล่วงเวลา

ปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลา	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็นปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ปัญหาด้านการจัดการ						
1. ผู้บริหารไม่สนับสนุนการจัดบริการล่วงเวลา						
2. นโยบายในการจัดบริการล่วงเวลาไม่ชัดเจน						
3. งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับไม่เพียงพอ						
4. ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ						
5. การจัดการปฏิบัติงานล่วงเวลาล่าช้า						
6. บุคลากรไม่ต้องการปฏิบัติงานล่วงเวลา						
7. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด						
8. บุคลากรมีไม่เพียงพอ						
9. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาค่อนข้างต่ำ						
10. การจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ						
11. การรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลาการให้บริการล่วงเวลายังมีไม่เพียงพอ						
12. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เหมาะสม						
13. วิธีการที่ใช้ในการประเมินการจัดบริการล่วงเวลายังไม่เหมาะสม						
14. ห้องสมุดไม่นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้						
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ)						

ปัญหาในการจัดบริการล่วงหน้า	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็นปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ปัญหาด้านการให้บริการ						
1. ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงการเปิดให้บริการล่วงหน้ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้						
2. ระยะเวลาที่ห้องสมุดให้บริการล่วงหน้ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้						
3. ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้ทุกบริเวณพื้นที่ของห้องสมุด						
4. สถานที่ให้บริการล่วงหน้าคับแคบ						
5. บุคลากรไม่สามารถให้บริการล่วงหน้ากับผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง						
6. ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการล่วงหน้า						
7. ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการ						
8. ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดในเวลาบริการล่วงหน้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น เพื่อนอนหลับ เพื่อพบปะพูดคุยกัน เพื่อเล่นเกม เป็นต้น						
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)						
.....						

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ปัญหาด้านอื่น ๆ</u>						
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						



22. ข้อเสนอแนะ เพื่อการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุด

ด้านการจัดการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ****

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากงานบริการการศึกษา
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ 0512.23/ว. 1453

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ ๑ 10330

24 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 2. ที่อยู่นิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นายสุบิน ไชยยะ นิสิตชั้นปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดบริการช่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูล จากท่าน / บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการช่วงเวลา ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นายสุบิน ไชยยะ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ร.ว. กองกาญจน์ ตะเวทีกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875



ภาคผนวก ก

ระเบียบว่าด้วยการทำปริญญาบัตรระดับบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องที่เกี่ยวกับ
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ศูนย์วิทยพัธพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระเบียบ
ว่าด้วยการทำปฏิญานิพนธ์ระดับบัณฑิตวิทยาลัย
ในเรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

เนื่องจากได้มีผู้สนใจที่จะทำวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีจำนวนมากขึ้นตามลำดับ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสมาคม ฯ ได้ประชุมพิจารณาวางระเบียบปฏิบัติไว้ กล่าวคือ

1. บัณฑิตวิทยาลัยที่นักศึกษาผู้นั้นศึกษาอยู่จะต้องมีหนังสือขอความร่วมมือไปยังสมาคม ฯ
2. จะต้องขอให้อาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผู้หนึ่งที่เหมาะสม โดยความเห็นชอบของสมาคม ฯ เป็นผู้แนะนำ ตรวจสอบสอบถามนั้นด้วย ทั้งนี้ โดยการแต่งตั้งของบัณฑิตวิทยาลัยที่นักศึกษาผู้นั้นสังกัดอยู่
3. ในกรณีที่อาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าวในข้อสองข้างต้น หากมีค่าใช้จ่ายใด ๆ อาทิ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก โดยเฉพาะอาจารย์ที่มาจากสถาบันที่ตั้งอยู่ต่างจังหวัดขอให้นักศึกษาผู้นั้นทำความตกลงกับอาจารย์ที่ขอแต่งตั้งนั้นให้เป็นที่เรียบร้อย
4. นักศึกษาผู้นั้น ต้องมอบวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการสอบปกป้องแล้ว จำนวน 1 เล่ม ให้แก่สมาคม ฯ เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า นาย/นางสาว/นาง.....นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
สังกัดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย.....อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อดีสะดวก.....

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อความอันเป็นระเบียบของสมาคมอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยข้างต้น และเข้าใจถึถ้วนแล้ว ขอรับรองว่าจะปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวทุกประการ

ลงชื่อ.....

ผู้ทำวิทยานิพนธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์
จากทางสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ 0512.23/ว. 1453

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ ๑ 10330

24 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 2. รายชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

เนื่องด้วย นายสุบิน ไชยยะ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดบริการช่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรั้าไพ เปรมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูล จากหัวหน้าห้องสมุด / บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการช่วงเวลา ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นายสุบิน ไชยยะ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ร.ว. กองกาญจน์ ตะเวทีกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875

ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ASSOCIATION OF PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THAILAND

๗๓ ถนนพระราม ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ โทร. ๐-๒๓๕๔-๕๖๘๙-๙๑ โทรสาร. ๐-๒๓๕๔-๕๖๘๙-๙๑ <http://www.aphelit.com>
73 Rama 6 Road, Bangkok 10400, Thailand Tel. 0-2354-5689-91 FAX. 0-2354-5689-91 <http://www.aphelit.com>

ที่ สสอท. 99/2552

ที่ปรึกษา

ภราดา ดร.ประทีป ม.โกมลภท
ดร.ธนู กุศล
ดร.วิลภ สุวรรณดี
ดร.พรชัย มงคลวนิช
อาจารย์สุรี บุรณชนิด
ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง

นายกสมาคมฯ

รศ.ดร.จิรเดช อู่สวัสดิ์

นายกึ่งพันวาระ

ภราดา ดร.บัญชา แสงหิรัญ

อุปนายก (๑)

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง

อุปนายก (๒)

อาจารย์ปราณี วงษ์ชวลิตกุล

นายกรับเลือก

ดร.มัทนา สานดีวัตร

เลขาธิการ

ดร.ชวลิต หมื่นนุช

รองเลขาธิการ

ดร.เสนีย์ สุวรรณดี

ปฏิคม

ดร.เลิศลักษณ์ ส.ประพัตพงษ์

นายทะเบียน

อาจารย์ดารัตน์ วิภาตะกลัก

เหรียญกษาปณ์

ดร.มานิต บุญประเสริฐ

ประธานฝ่ายหาทุน

อาจารย์บัญชา เกิดมณี

ประธานฝ่ายประชาสัมพันธ์

อาจารย์ทองพันธุ์ สنجเจริญ

ประธานฝ่ายพัฒนา

ผศ.ดร.วันชัย รัตนวงษ์

ประธานฝ่ายวิชาการและ

ประกันคุณภาพการศึกษา

ผศ.ดร.เสาวนีย์ ไทยรุ่งโรจน์

ประธานฝ่ายกิจการนักศึกษา

อาจารย์สมหมาย ดอกไม้

กรรมการ

รศ.ดร.วินัย รังสินธุ์

ผศ.ดร.ประติษฐ์ แก้วรังสฤษดิ์

อาจารย์วีรา พาสพัฒนาพาณิชย์

ดร.สุวิภากร ชินะผา

ผศ.ดร.ชลลดา มงคลวนิช

ผศ.ดร.เมื่อนวล ศรีจิต

ผศ.ดร.สุรพงษ์ พิณีจกลาง

อาจารย์วิหิต ดิษยะศริน สัตยรักษ์

29 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เจียน อธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ด้วยนายสุบิน ไชยยะ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขณะนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็น
วิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดบริการล่วงหน้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย" ทั้งนี้ ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้อง
เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามหัวหน้าห้องสมุด/บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการ
จัดบริการล่วงหน้า ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 34 สถาบัน

ในการนี้ สมาคมฯ ได้รับความร่วมมือจาก ดร.ชวลิต หมื่นนุช เลขาธิการ
สมาคมฯ และรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นผู้ตรวจสอบแบบ
สอบถาม

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน
ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้ทำวิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบันของ
ท่านได้ และหากประสงค์จะทราบรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อประสานงานกับผู้ทำวิจัย
โดยตรง ได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 081- 2880625

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชวลิต หมื่นนุช)

เลขาธิการ

ศูนย์ประสานงานสมาคมฯ

โทรศัพท์/โทรสาร 02-354-5689-91

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายสุบิน ไชยยะ เกิดวันอังคาร ที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524 ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกสารสนเทศทั่วไป แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปีการศึกษา 2546 และ ศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 หลังจากจบ การศึกษาได้เข้าทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้มหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ สังกัด งานบริการการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทางสัตวแพทย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อมาในปีการศึกษา 2550 ได้เข้าศึกษาต่อในระดับ ปริญญาโทหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งในระหว่างที่กำลังศึกษา อยู่ได้เข้าทำงานเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักสารสนเทศ ฝ่ายงานบริการสารสนเทศ สังกัดห้องสมุดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยชินวัตร และปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งบรรณารักษ์ ปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย