

บริการ 24 ชั่วโมง @ สำนักหอสมุด กำแพงแสน

24-Hour Service @ Kamphaeng Saen Library

เรวัตติ อ่ำทอง, นภัสมน แทนเพชร, สุมลชา สัจใจสม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

eatrao@ku.ac.th

libnpm@ku.ac.th

libsts@ku.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับข้อมูลการร้องขอจากนิสิต ให้มีพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง จึงได้ดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561 เมื่อสิ้นสุดโครงการทดลองนำร่องดังกล่าว พบว่า การขยายระยะเวลาเปิดบริการ ได้รับความสนใจตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการ และได้รับการสนับสนุนจากรองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน ให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน เปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ เพื่อให้นิสิตได้มีเวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนตลอดจนเตรียมความพร้อมช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ โดยที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ยินดีให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนค่าสาธารณูปโภค ในช่วงขยายเวลาเพิ่มในการเปิดให้บริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบันทางสำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ไปแล้วจำนวน 4 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด 24 ชั่วโมง, พื้นที่บริการนั่งอ่านหนังสือ, ความผูกพันกับผู้ใช้บริการห้องสมุด

ABSTRACT

In response to students' request for 24-hour services, Office of Kamphaeng Saen Library conducted a pilot trial project providing 24-hour services between 11th - 15th December 2018. At the end of the pilot trial project, it was found that the extension of service hours had received a great response from students and support from the Vice President of Kamphaeng Saen Campus for the Office of Kamphaeng Saen Library to extend more services before and during the exam allowing students to have time to study, research, and review, as well as preparing for the exam. Thus, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus is pleased to support the expenses for operating staff as well as the cost of the infrastructure during the extended period of service. Since

the academic year 2018 until now, the Office of Kamphaeng Saen Library has provided 24-hour services before and during the exam for 4 times and won the user satisfaction at the highest level (\bar{X} = 4.71).

Keyword: 24 hour library service, Reading area, Library User Engagement

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับข้อมูลการร้องขอจากนิสิต ให้มีพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง รวมถึงผลจากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน และจากการศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักหอสมุด กำแพงแสนขยายระยะเวลาให้บริการ/ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจากเวลาเดิมไม่สอดคล้องกับการมาใช้บริการ คือ สำนักหอสมุดปิดบริการพร้อมกับเวลาเลิกเรียน ทำให้ไม่มีโอกาสมาใช้บริการ ด้วยเหตุผลนี้จึงควรมีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561 สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่อการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด

รองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน มีความห่วงใยนิสิต เนื่องจากนิสิตมีความประสงค์ขอให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน ขอเพิ่มขยายเวลาเปิดบริการมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ได้ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนเพื่อการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ช่วงก่อนสอบและช่วงสอบ สำนักหอสมุด กำแพงแสน มีความเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว เพราะภารกิจของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ การให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตลอดจนการผลิตบัณฑิตคุณภาพ และการวิจัย

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ตระหนักถึงบทบาทในการเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการให้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และชุมชนภายนอก เพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษาและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งตามปกติสำนักหอสมุด กำแพงแสน จะเปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 24.00 น. และวันอาทิตย์ตั้งแต่เวลา 11.00 - 22.00 น. ดังนั้นสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงเปิดบริการเพิ่มช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย และขยายระยะเวลาตั้งแต่ 24.00 น. - 06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากร ได้มีสถานที่ในการศึกษาค้นคว้า ทบทวน เตรียมความพร้อมในการสอบของนิสิต และสามารถใช้เวลาของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่าน

หนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจอีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตาม
อัยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ

2. เพื่อส่งเสริมในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดให้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อตอบสนองนโยบายผู้บริหารและตอบสนองความต้องการของนิสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. เพื่อปกป้องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยเฉพาะนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ก่อนดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561
สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการและทีมบริหารแจ้งนโยบาย แนวคิดการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงแก่บุคลากร และ
ประชุมบุคลากรผู้ที่มีจิตอาสาเข้ามาช่วยงานบริการ 24 ชั่วโมงเพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการในการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะ
เสริมในการให้บริการช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
 2. สำรวจพื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ พื้นที่อาคาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2
 3. กำหนดเวลาเปิดให้บริการคือเวลา 24.00 น. - 06.00 น. และเว้นช่วงเวลา 06.00 - 08.30 น.
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอาคาร สถานที่
 4. มีบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน ได้แก่ บุคลากรของสำนักหอสมุด ชาย 1 คน และ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 1 คน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ดูแลอาคารสถานที่และความปลอดภัย
 5. สำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มเป็นบริการเสริมสำหรับนิสิต
ได้แก่ กาแฟ โอวัลติน ขนม โดยอนุญาตให้รับประทานในพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะ
กรรมการบริหารของสำนักหอสมุด
 6. การกำหนดแบ่งโซนรับประทานอาหารว่าง ใช้พื้นที่โถงกลางของอาคาร 1 ชั้น 1 หากไม่
เพียงพอสามารถใช้บริเวณรอบนอกได้
 7. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีจิตอาสาไม่มีค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลา
 8. ประเมินผลการดำเนินงานและสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานโครงการทดลองนำร่องเปิด
บริการ 24 ชั่วโมง เสนอต่อผู้อำนวยการ และผู้บริหารของวิทยาเขตกำแพงแสน ตามลำดับ
- เมื่อสิ้นสุดการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561
สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับความสนใจตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการ และได้รับการสนับสนุนจากรอง
อธิการบดี วิทยาเขตกำแพงแสน ให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน เปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
เพื่อให้นิสิตได้มีเวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนตลอดจนเตรียมความพร้อมช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ โดยที่
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ยินดีให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตลอดจนค่าสาธารณูปโภค ในช่วงขยายเวลาเพิ่มในการเปิดให้บริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบัน

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง หลังสิ้นสุดการทดลองนำร่อง มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการปฏิบัติงานจริง ดังนี้

1. จัดทำโครงการและงบประมาณ เสนอมายังรองวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อพิจารณาอนุมัติงบประมาณจากเงินรายได้จากส่วนกลางของวิทยาเขตกำแพงแสน
2. แต่งตั้งคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การดำเนินงานเปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ 24 ชั่วโมง ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกภาคการศึกษา
4. จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน 1 คน ป้องกันเหตุและดูแลพื้นที่รอบนอกอาคาร และสำนักหอสมุด กำแพงแสน ทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2 คน เข้าร่วมตรวจการ มีการส่งภาพข่าว ให้กับกลุ่มผู้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องจนถึงออกเวร
5. ดำเนินการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา จำนวน 2 คน เพื่อสับเปลี่ยนปฏิบัติงานและดูแลความเรียบร้อยพื้นที่ภายในอาคาร โดยมีคณะทำงานปฏิบัติงานตามตารางการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาได้รับอนุญาตให้หยุด 1 วันหลังเลิกงานเวลา 06.00 น. โดยไม่ถือว่าเป็นวันลา และทำหนังสือขออนุญาตการหยุดจากผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน หากเลิกงานเวลา 06.00 น.ตรงกับวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุด ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลาชั่วโมงละ 100 บาท
7. มอบหมายให้ประธานโครงการอิมสูซด้วยรัก ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดเตรียมอาหารหรืออาหารว่างตามสมควร สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าปฏิบัติงานนอกเวลาช่วงเวลา 24.00 - 06.00 น.
8. เปิดพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง ดังนี้
 - 8.1 ช่วงสอบกลางภาค ปีการศึกษา 2561 ระหว่างวันที่ 9 - 16 มีนาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.2 ช่วงสอบปลายภาค ปีการศึกษา 2561 ระหว่างวันที่ 7 - 18 พฤษภาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.3 ช่วงสอบกลางภาค ปีการศึกษา 2562 ระหว่างวันที่ 26 - 31 สิงหาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.4 ช่วงสอบปลายภาค ปีการศึกษา 2562 ระหว่างวันที่ 4 - 20 พฤศจิกายน 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1 - 3
9. จุดบริการเครื่องดื่มรอบตึก จัดเพิ่มเป็น 2 จุด เนื่องจากที่ผ่านมาปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมาก
10. มอบหมายให้งานอาคารสถานที่จัดเตรียมถุงใส่ขยะให้เพียงพอ
11. มอบหมายให้งานอาคารสถานที่ดำเนินการเรื่องไฟฟ้า แสงสว่าง ภายนอกอาคารให้เพียงพอ โดยติดตั้งไฟฟ้าส่องแสงสว่างจากโซล่าเซลล์

12. มอบหมายนักวิชาการพัสดุ ประสานงานหน่วยงานผลิตน้ำดื่มให้ส่งและสำรองน้ำดื่มให้เพียงพอ
13. การเก็บสถิติผู้เข้าใช้บริการตั้งแต่ช่วงเวลา 22.00 - 06.00 น. ให้ผู้เข้าเวรเก็บสถิติจำนวนผู้เข้าใช้บริการทุก 2 ชั่วโมง โดยเก็บสถิติแยกอาคาร และแยกชั้น
14. ประธานคณะทำงาน จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง นำเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและรายงานผลโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
15. มีพิธีเปิดโครงการห้องสมุด 24 ชั่วโมงอย่างเป็นทางการในวันอังคารที่ 7 พฤษภาคม 2562 โดยเชิญรักษาการรองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะผู้บริหารมาเปิดงาน
16. แนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง (คณะทำงานจัดการความรู้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์, 2554, น. 25-26)
 - 16.1 กรณีมีความจำเป็นฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่จำเป็นในการติดต่อ ติดประกาศไว้ที่ทางเข้า - ออก แจ้งให้เจ้าหน้าที่เวรประจำวันรับทราบ มีการทำหนังสือถึงสถานีอนามัย หน่วยงานรักษาความปลอดภัย สถานีดับเพลิง หน่วยไฟฟ้า สถานีตำรวจ โรงพยาบาล แจ้งให้ทราบเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวเตรียมความพร้อมกรณีมีความจำเป็นฉุกเฉิน ดำเนินการจัดซื้อยาสามัญมาไว้ให้บริการให้เพียงพอ
 - 16.2 แนวทางแก้ปัญหากรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ฝนตก ขอให้เจ้าหน้าที่อยู่เวรประจำวันประเมินสถานการณ์ความรุนแรงและปฏิบัติดังนี้
 - ประกาศให้ผู้ใช้บริการขยับรถบริเวณด้านหน้าอาคารเพื่อกันกิ่งไม้หล่นใส่รถ และให้ไปจอดรถที่ด้านหลังอาคาร 1 และบริเวณโรงจอดรถยนต์เจ้าหน้าที่
 - ขอให้เตรียมไฟฉายให้จุดบริการทางเข้า - ออก และจุดบริการยืม - คืน หนังสือ
 - กรณีเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับและประสานงานไฟฟ้า ได้รับแจ้งไฟดับนานเกิน 2 ชั่วโมง ให้ประกาศปิดบริการ กรณีมีฝนตกและมีผู้ใช้บริการไม่สามารถกลับได้ขอให้คงเปิดบริการตามเดิม และเตรียมร่มสำหรับให้บริการ จำนวน 30 คัน
 - 16.3 บริเวณลานจอดรถด้านหน้าอาคารได้นำแผงกันทางเข้า - ออก เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินรถพยาบาลสามารถเข้า - ออก ได้สะดวก
17. ปัญหาที่พบในการใช้บริการต่าง ๆ จากแบบประเมินบริการ 24 ชั่วโมง ประธานคณะทำงานสรุปปัญหาที่พบ นำเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมงเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องช่วยพิจารณาข้อปรับปรุงแก้ไข

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สรุปผลโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง สำหรับนิสิต สำนักหอสมุด กำแพงแสน ดังนี้ ผู้รับผิดชอบโครงการได้ดำเนินการแจกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนต่อการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยใช้แบบประเมินออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการ 24

ชั่วโมง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 42-43) วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลโครงการได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงรายละเอียดโครงการ/พื้นที่ให้บริการ จำนวนผู้เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวัน จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน และระดับความพึงพอใจ

รายละเอียดโครงการ / พื้นที่ให้บริการ	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (คน) โดยเฉลี่ยต่อวัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ครั้งที่ 1 ดำเนินงานทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 11 – 15 ธันวาคม 2561 โดยบุคลากรจิตอาสา/พื้นที่อาคาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2	565	283	4.61	มากที่สุด
ครั้งที่ 2 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงสอบกลางภาค ระหว่างวันที่ 9 – 16 มีนาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	900	286	4.77	มากที่สุด
ครั้งที่ 3 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบ และช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 7 - 18 พฤษภาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	1,392	428	4.78	มากที่สุด
ครั้งที่ 4 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบกลางภาค ระหว่างวันที่ 26 - 31 สิงหาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	1,568	568	4.68	มากที่สุด
ครั้งที่ 5 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบ และช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 4 - 20 พฤศจิกายน 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2563 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1-3	1,327	684	4.49	มาก
	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562

จากตารางข้างต้น การจัดโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ครั้งที่ 1 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 565 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 283 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.61

ครั้งที่ 2 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 900 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 286 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.77

ครั้งที่ 3 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,392 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 428 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.78

ครั้งที่ 4 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,568 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 568 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.68

ครั้งที่ 5 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,327 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 684 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.49 (ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562)

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ไปแล้วจำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.67)

อภิปรายผล

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการไปแล้ว จำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลจากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2560, บทคัดย่อ) และจากการศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักหอสมุด กำแพงแสนขยายระยะเวลาให้บริการ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2560, บทคัดย่อ) สอดคล้องกับการศึกษาของ (มะลิวัลย์ สีน้อย, 2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

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

ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบโครงการ

โครงการนี้น่าจะเป็นแนวคิดสำหรับการจัดบริการสำหรับนิสิต เสนอแนะห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากสำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งเตรียมความพร้อมทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ครบครัน เหมาะสำหรับนิสิตใช้เตรียมความพร้อมในการสอบแต่ละภาคการศึกษา
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้พื้นที่ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่านหนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจอีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตามอัธยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
3. การจัดโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองตรงตามความต้องการของนิสิตและตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. นิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีสถานที่สำหรับอ่านหนังสือทำให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต

รายการอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2561). *การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สำนักหอสมุด กำแพงแสน. (2560). *ความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน* (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- _____. (2560). *ความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน* (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์, คณะทำงานจัดการความรู้. (2554). *คู่มือจากการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารจัดการการบริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์*. นครปฐม: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.