

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในแง่ของภาพรวมทั่วไปของการให้บริการล่วงเวลาในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทศนคติของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการให้บริการล่วงเวลา ปัญหาการให้บริการล่วงเวลา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยสอบถามจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2537 จำนวน 128 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามซึ่งออกแบบโดยผู้วิจัย โดยขอให้บรรณารักษ์อาวุโสและนักบริหารห้องสมุดบางคนเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา และตอนที่ 4 ความความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา แบบสอบถามดังกล่าวได้แจกแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวม 128 คน และได้รับกลับคืนจำนวน 99 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.34 ข้อมูลที่ได้รับนำมาแจกแจงและคำนวณหาค่าร้อยละ

สำหรับผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยบุคลากรชายจำนวน 34 คน บุคลากรหญิงจำนวน 65 คน จำแนกตามสถานภาพ เป็นข้าราชการ จำนวน 59 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 29 คน และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 11 คน บุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.40) มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในห้องสมุดระหว่าง 11-20 ปี และมีบุคลากรร้อยละ 25.25 ปฏิบัติงานในห้องสมุดไม่ต่ำกว่า 20 ปีขึ้นไป บุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.68) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลาในห้องสมุดกลาง และมีเพียง 32 คน (ร้อยละ 32.32) ที่ไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการล่วงเวลา บุคลากรส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานในหน้าที่เช็กเกอร์ เก็บหนังสือและขึ้นชั้นหนังสือในชั้น 1, 3 และ 4 และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรนิยมปฏิบัติงานในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. มากกว่าปฏิบัติงานในวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 17.00-21.00 น. เหตุผลสำคัญในการมาปฏิบัติงานได้แก่ การเพิ่มบริการแก่ผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการให้บริการในเวลาปกติ รองลงไปได้แก่การเพิ่มรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว สำหรับจุดบริการที่สำคัญ

ที่ควรมีบุคลากรปฏิบัติงานได้แก่ เช็คเกอร์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เก็บหนังสือและ
ชั้นหนังสือ และบริการวารสารล่วงหน้า

บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่อยากให้มีการปฏิบัติงานบริการล่วงหน้าด้วยความสมัครใจ
และต้องการให้บุคลากรทุกคนจากทุกฝ่าย งาน และหน่วย ทั้งในห้องสมุดกลาง และห้องสมุด
คณะ สถาบัน ศูนย์ มาปฏิบัติงานบริการล่วงหน้า มากกว่าที่จะให้เฉพาะบุคลากรฝ่ายบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศกลางหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง มาปฏิบัติงานบริการ
ล่วงหน้า และการปฏิบัติงานดังกล่าวควรเป็นการปฏิบัติงานโดยมีค่าตอบแทนด้วย บุคลากร
เกือบทั้งหมดไม่เห็นด้วยที่จะให้มีการเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานโดยให้มีการปฏิบัติงานเป็นกะ
กะละ 8 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นกะเช้าหรือกะเย็นก็ตาม

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานบริการล่วงหน้า ตามทัศนะของผู้ที่เคยปฏิบัติงานบริการ
ล่วงหน้า นั้น มีหลายประการ ได้แก่ การจัดตารางปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานวางแผน
สำหรับชีวิตและครอบครัวไม่ดีพอ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบางคนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการ
ปฏิบัติงาน อาทิ มาปฏิบัติงานสาย ขาดงาน ดื่มสุราในขณะที่ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ไม่มี
ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และออกงานก่อนเวลาที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนั้นยังมี
ปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ยังเห็นว่ามันน้อยเกินไป ไม่เป็นที่พอใจ รวมทั้งจ่ายค่าตอบแทนล่าช้า
หรือไม่สม่ำเสมอทุกเดือน

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด
หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลาง หัวหน้างานบริการผู้อ่าน บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน
บริการล่วงหน้า และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการล่วงหน้า เพื่อพัฒนาการให้บริการล่วงหน้าให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะดังกล่าวประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ทางด้านการบริหาร
จัดการ จริยธรรมของการทำงาน และความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับหัวข้อวิจัยที่ควรมีการศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไปได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับการให้
บริการล่วงหน้า ที่ต้องศึกษาทั้งในห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ สถาบัน ศูนย์ เพื่อให้
สามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้าที่ชัดเจนทั้งมหาวิทยาลัย ควรมีการศึกษา
เกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในแง่ของความต้องการ ความคาดหวัง
และความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนั้น ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาการทำงาน”
ในห้องสมุดทั้งองค์กร โดยศึกษาในองค์ประกอบต่าง ๆ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้าน
คน องค์ประกอบด้านสถานที่ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบด้านงาน โดย
ศึกษาทั้งในช่วงเวลาปฏิบัติงานปกติและช่วงเวลาปฏิบัติงานล่วงหน้า

This research was aimed at studying the situation of overtime services in Central Library, Chiang Mai University, the attitudes of library staff towards overtime services, problems concerning the overtime services and ideas of improving these problems. The population consisted of all library staff working in Central Library, Chiang Mai University in 1997 totaling 128.

The instruments used were questionnaires designed by the researcher approved by some senior and administrative staff. The questionnaires were divided into 4 parts. The first part classified the status of the population. The second part indicated the population's experience in working overtime. The third part obtained the attitudes of the population on the overtime services. The last part expressed the ideas of improving the overtime services. The questionnaires were sent to 128 library staff working in Central Library, Chiang Mai University and 99 questionnaires (77.34 %) were returned. Data collection was carried out by the researcher and data analysis was carried out using frequency counting and percentage.

The results of the study were as follows:

The respondents comprised of 34 male and 65 female staff. They could be classified as 59 government officers, 29 permanent employees and 11 temporary employees. The majority of them (39.40 %) have been working in the library between 11-20 years and 25.25 % of them have been working more than 20 years. The majority of them (67.68 %) had experience working overtime in Central Library and only 32 respondents (32.32 %) had no experience working overtime. Most of them worked as checkers, book collectors and shelveers on the first, third and forth floors and also circulation desk staff. They preferred to work on weekends (Saturday and Sunday)

between 8:30 a.m. and 4:30 p.m. more than on work days (Monday – Friday) between 5:00 and 9:00 p.m. The main reason for the library staff to work overtime was to provide more library services to users. The second priority was to increase their income. The most important library service jobs needed included checkers, book collectors, shelvees, circulation desk staff and serial back-issue staff.

Most of the library staff wanted to have the choice to work overtime rather than having it be required. In addition, they thought all of the labor force should be from all sectors of the library (Central Library and branch libraries) rather than only from the service department or Central Library. They wanted to work overtime with pay and did not agree with the idea of working an eight-hour shift even in the day or the night.

The problems of the overtime services in Central Library were discussed by the library staff who worked overtime. The overtime scheduling for the library staff was too late to plan their personal schedules properly. The behavior of some of the overtime workers were not suitable for the services, such as going to work late, being absent or drunk, not working well, having no responsibility in their jobs and going home before the closing time, etc. The rate of overtime pay should be higher and more attractive and money should be paid on time.

Some recommendations were proposed to library administrators, heads of the Service Department and the Circulation Section, librarians who worked overtime and other overtime workers in order to improve the overtime services. These recommendations included various aspects on management, ethics of working and responsibility.

For further research there should be a study of the overtime services both in Central Library and the branch libraries in order to get clear images of the overtime services in Chiang Mai University Library. Furthermore there should be a study of the needs, the expectations and the satisfaction of users on the overtime services. Furthermore, for the most important activity, there should be a research on "Work Study" in the library both in regular working periods and in overtime periods including four factors: man, place, environment and job characteristics.