



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการห้องสมุด ตลอดจนความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ ทั้งในส่วนที่ห้องสมุดได้ให้บริการอยู่แล้ว และส่วนที่นักศึกษาประสงค์จะให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มขึ้น

แนวเหตุผล

ห้องสมุดวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจไม่สามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามประเภทกำหนดคำตอบให้ ประเภทตอบได้อย่างเสรี และประเภทลำดับชั้นการประมาณค่า เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 สภาพภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษา
- ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ตอนที่ 4 ความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อสภาพโดยทั่วไปของห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และข้อมูลที่ได้จากการส่งแบบสอบถามให้แก่ศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจที่ลงทะเบียนเรียนในภาคต้นของปีการศึกษา 2531 ซึ่งไม่นับรวมนักศึกษาที่อยู่ในโครงการการศึกษาต่อเนื่อง จำนวน 525 คนจากจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 5,791 คน และได้รับแบบสอบถามคืนมาจากนักศึกษา 484 คน คิดเป็นร้อยละ 92.19

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus - SPSS/PC⁺) ที่ศูนย์วิจัยสถาบัน วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานการณ์ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (31.3%) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (15.4%) ส่วนคณะที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ คณะประกันภัยและคณะ

ศิลปศาสตร์จำนวนเท่ากัน (100.0%) เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏว่าผู้ตอบเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง 60.3% และเป็นเพศชาย 39.7% เมื่อจำแนกตามอายุผู้ตอบจำนวนสูงสุด (60.3%) มีอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 17 ปี และมีอายุสูงสุด 26 ปี อายุโดยเฉลี่ย 20 ปี และเมื่อจำแนกตามสัญชาติแล้วปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกชั้นปีมีสัญชาติไทยมากที่สุด (98.6%)

2. สถานการณ์ใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดมากกว่าไม่เคยใช้ คือ มีผู้ที่เคยใช้ห้องสมุดมากถึง 97.5% ในขณะที่ผู้ไม่เคยใช้ห้องสมุดมีเพียง 2.5% เท่านั้น ส่วนสาเหตุสำคัญที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดก็เนื่องจากไม่คุ้นกับการใช้ห้องสมุดมาก่อน (75.0%) ชอบใช้หนังสือส่วนตัวมากกว่า (66.7%) และไม่มีเวลามาใช้ห้องสมุด (58.3%) ห้องสมุดที่นักศึกษานิยมใช้บ่อยที่สุดคือ สำนักหอสมุดกลาง (86.0%) เพราะสะดวกในการมาใช้ห้องสมุด (69.7%) และมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามที่ต้องการ (63.6%) นักศึกษาทุกชั้นปีมีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามาก ($\bar{X} = 4.10$) อีกทั้งมีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและวิธีใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) วิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้จากโรงเรียนระดับมัธยม (60.8%) โดยมีแรงจูงใจจากการมาใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วยตนเองมากที่สุด (85.2%) อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจำนวนสูงสุด (25.2%) เข้าใช้ห้องสมุด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ ช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน (82.2%) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้านหรือรายงาน (83.7%) เพื่ออ่านหนังสือ (82.4%) และเพื่อทบทวนรายวิชาที่เรียนตามลำพัง (73.1%) ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ในระดับมากคือ หนังสือตำรา ($\bar{X} = 3.55$) ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ (60.8%) นักศึกษามีวิธีค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการด้วยการใช้บัตรรายการและบัตรตรวจต่าง ๆ ที่ห้องสมุดทำขึ้นมากที่สุด (81.6%) ซึ่งผลของการค้นหาส่วนมากได้ (54.9%) สำหรับบริการที่นักศึกษาใช้ในระดับมากคือ บริการจ่าย-รับ ($\bar{X} = 3.54$) ตลอดจนห้องสมุดอื่นที่นักศึกษานิยมเข้าไปใช้บริการมากที่สุดนอกเหนือไปจากห้องสมุดวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจคือ ห้องสมุดวิทยาลัย

หรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (60.8%) และมีเพียง 7.2% เท่านั้นที่ยังไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าอื่นใดเลย

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์ ซึ่งมีเพียงปัญหาเดียวคือ การมีจำนวนที่นั่งอ่านน้อย ($\bar{X} = 4.08$) ปัญหาด้านบริการ ได้แก่ การมีเครื่องถ่ายเอกสารน้อยทำให้ต้องรอนาน ($\bar{X} = 3.92$) และปัญหาด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด ได้แก่ อัตราค่ารับหนังสือสำรองแพงไป ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนปัญหาด้านอาคารสถานที่ ปัญหาด้านทรัพยากรห้องสมุด ปัญหาด้านระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น รวมทั้งปัญหาด้านบุคลากร พบว่าไม่มีปัญหาใดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเลย

4. ความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ประเภทของทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการใช้ในระดับมากคือ หนังสือตำราภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.04$) หนังสือพิมพ์ภาษาไทย ($\bar{X} = 3.88$) หนังสือตำราภาษาไทย ($\bar{X} = 3.81$) หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.68$) พจนานุกรม ($\bar{X} = 3.54$) หนังสือทั่วไปภาษาไทยและวารสารบันเทิงภาษาไทยซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.50$)

บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการใช้ในระดับมากคือ บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.89$) บริการจ่าย-รับ ($\bar{X} = 3.87$) บริการหนังสือสำรอง ($\bar{X} = 3.77$) และการรับฝากของที่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด ($\bar{X} = 3.69$) นอกจากนี้แล้ว บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้นในระดับมากคือ การจัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ($\bar{X} = 4.27$) การฉายภาพยนตร์ให้ความรู้ในงานอาชีพ และการฉายภาพยนตร์สารคดีที่น่าสนใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.92$) การฉายภาพยนตร์เสริมหลักสูตร ($\bar{X} = 3.77$) การฉายภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง ($\bar{X} = 3.76$) บริการใส่ทัศนวิสัย และการจัดบริการฟังเพลงซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.51$)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลนี้ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยบรรยายเปรียบเทียบกับข้อค้นพบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ผลการวิจัยที่ว่านักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดมากกว่าไม่เคยใช้คือ มีผู้ใช้ห้องสมุดมากถึง 97.5% นั้นเป็นเพราะ หลักสูตรการเรียนการสอนส่วนมากกำหนดให้นักศึกษาต้องเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำรายงานหรือทำการบ้าน และนักศึกษาเองก็มีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษามาก จึงนิยมเข้าใช้ห้องสมุดกันมากในขณะที่ผู้ไม่เคยใช้ห้องสมุดมีเพียง 2.5% เท่านั้น ซึ่งสาเหตุสำคัญก็เนื่องมาจากการไม่คุ้นกับการใช้ห้องสมุดมาก่อน ชอบใช้หนังสือส่วนตัวมากกว่า และไม่มีเวลามาใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดที่นักศึกษาใช้บริการบ่อยที่สุดคือ สำนักหอสมุดกลาง (86.0%) เพราะสะดวกในการเดินทางมาใช้เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นศูนย์กลางของวิทยาลัย และมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามที่ต้องการเนื่องจากห้องสมุดมีนโยบายในการจัดหาสิ่งพิมพ์ โดยคำนึงถึงหลักสูตรการเรียนการสอน และความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

ความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา จินตนาอนุรัตน์ (2523) จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) และเชวง จำรูญจันทร์ (2526) ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาในปัจจุบันมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น ทำให้ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมสรรหาวิทยากรต่าง ๆ เพื่อการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษามากขึ้นกว่าแต่ก่อน

ภูมิหลังในการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาทุกชั้นปีมีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและวิธีใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้ห้องสมุดจาก

โรงเรียนระดับมัธยม โดยมีแรงจูงใจจากการมาใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วยตนเองมากที่สุด นับเป็นเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะหลักสูตรการศึกษาไม่ได้กำหนดให้นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและนักศึกษาคณะประกันภัยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาบังคับพื้นฐาน นักศึกษาจึงไม่มีโอกาสเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการในชั้นเรียน ในขณะที่หลักสูตรการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์ได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาบังคับพื้นฐาน ซึ่งก็ได้เรียนแต่ในภาคทฤษฎี ไม่มีการฝึกหัดในภาคปฏิบัติ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนไม่ได้กำหนดให้นักศึกษาปฏิบัตินอกเวลาอย่างจริงจัง นักศึกษาจึงไม่คุ้นเคยกับวิธีการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้องและไม่มีทักษะในการใช้คู่มือช่วยค้นต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่าที่ควร

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาจำนวนสูงสุดเข้าใช้ห้องสมุด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ แสดงว่าหลักสูตรการศึกษาของวิทยาลัยจำเป็นต้องอาศัยห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้ควบคู่ไปกับการเรียนในชั้น ดังนั้นนักศึกษาจึงจำเป็นต้องมาใช้ห้องสมุดบ่อย ๆ นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาในแต่ละชั้นปีมีความถี่ในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ปีที่ 2 ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ Emdad and Rogers (1978: 449-455) ที่ว่าการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นตามชั้นปี เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะหลักสูตรการศึกษาของวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องเรียนวิชาพื้นฐานซึ่งมีหนังสือตำราและเอกสารประกอบการเรียนมาก และเมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2 นักศึกษาต้องเลือกสาขาตามความถนัดและความต้องการของแต่ละคน นักศึกษาทั้ง 2 ชั้นปีจึงมุ่งศึกษาตามหลักสูตรในชั้น เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 การเรียนต้องศึกษาค้นคว้ามากขึ้น มีการทำรายงานหรือภาคินิพนธ์ส่งอาจารย์มากขึ้น ดังนั้นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 จึงนิยมเข้าใช้ห้องสมุดมากด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนากระแสชัย (2525) สมทรง แจ็งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) สุจิตรา อุตมวาทิน และพลสุข ปรวิตรวรุณี (2530) ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการเรียนการสอนของวิทยาลัยมีการจัดตารางสอน กระบวนวิชาที่เปิดสอนแต่ละภาคการศึกษา พร้อมกับกำหนดวันและเวลาการสอบไว้ นักศึกษาสามารถเลือกวิชาและเวลาเรียนไม่ให้ติดต่อกันตลอดทั้งวัน ทำให้นักศึกษามีช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาที่จะเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยที่ว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้านหรือรายงาน เพื่ออ่านหนังสือ และเพื่อทบทวนรายวิชาที่เรียนตามลำพัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา จินตนาอรุรัตน์ (2523) และชนิดา โกวิทวาทิ (2531) จึงสะท้อนให้เห็นว่า การจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดนั้นมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาให้สมบูรณ์ขึ้น และเป็นไปตามมาตรฐานสำหรับห้องสมุดวิทยาลัยในแง่ที่ว่า ห้องสมุดควรจัดบริการและปรับปรุงคุณภาพเพื่อส่งเสริมโปรแกรมการศึกษาของสถาบันและการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้อย่างเต็มที่ (Association of College and Research Libraries 1985 : 241-252)

ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ในระดับมากคือ หนังสือตำรา ที่เป็นเช่นนี้เพราะอาจารย์ได้กำหนดให้นักศึกษาอ่านเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาต่าง ๆ หรือเพื่อประกอบการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ ด้วยเหตุนี้หนังสือตำราจึงเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการเรียนของนักศึกษามาก ส่วนสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ในระดับรองลงมาคือ หนังสือทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา จินตนาอรุรัตน์ (2523) สมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) และชนิดา โกวิทวาทิ (2531) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือทั่วไปเป็นหนังสือที่ให้ความรู้ที่เป็นพื้นฐานหรือเรื่องราวง่าย ๆ โดยใช้ภาษาเขียนที่อ่านเข้าใจง่าย หลีกเลียงการใช้ศัพท์ทางวิชาการเพื่อผู้อ่านทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ในเรื่องนั้น ๆ สามารถอ่านเข้าใจได้ ด้วยเหตุนี้หนังสือทั่วไปจึงเป็นที่นิยมใช้กันมาก รองลงมาจากหนังสือตำรา

ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพราะหลักสูตรการศึกษาของวิทยาลัย เน้นการใช้หนังสือตำราภาษาอังกฤษเป็นหลัก ยกเว้นวิชากฎหมายและวิชาภาษาไทยเท่านั้นที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาไทย และห้องสมุดจำเป็นต้องจัดหาหนังสือภาษาไทยที่มีเนื้อหาวิชาดังกล่าวมาให้บริการด้วย

การค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการจากห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากบัตรรายการและบัตรบรรณต่าง ๆ ที่ห้องสมุดทำขึ้นมากที่สุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของรัตน กระแสชัย (2525) สมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) สัจจิรา อุตมาทิน และพลสุข ปรีวัตรวรุณี (2530) ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เคยเรียนรู้การใช้ห้องสมุดมาก่อนแล้ว (ตารางที่ 20) และเป็นเหตุผล

ประการหนึ่งที่แสดงว่าบัตรรายการและบัตรบรรณต่าง ๆ ที่ห้องสมุดทำขึ้นสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาในการค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้เป็นส่วนมาก

บริการที่นักศึกษาใช้ในระดับมาก คือ บริการจ่าย-รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) สมทรง แจ็งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) และสมศรี กীরตวุฒิกุล (2529) ทั้งนี้เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดด้วยระยะเวลาอันสั้น การอ่านหนังสือเฉพาะภายในห้องสมุดไม่สามารถศึกษาได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน จึงต้องการขอยืมหนังสือออกจากห้องสมุดเพื่อนำไปศึกษาอย่างพิจารณาให้ลึกซึ้งมากขึ้น พร้อมทั้งใช้อ้างอิงเพื่อประกอบการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ ส่วนบริการที่นักศึกษาใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวที (2531) แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดอาจมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ กับสภาพการใช้ของนักศึกษาตามที่นักศึกษาเป็นจำนวนมากให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ให้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า ห้องสมุดทุกแห่งต่างประสบปัญหาเกี่ยวกับราคาของสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ห้องสมุดต้องสั่งซื้อเฉพาะสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นในจำนวนจำกัดเท่านั้น ด้วยเหตุนี้บริการถ่ายเอกสารจึงเป็นบริการหนึ่งที่ช่วยเสริมให้การ ใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของนักศึกษาเป็นไปอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น (Whitstone 1977: 91-92) และอีกส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์บางประเภทที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก หรือให้ยืมได้ในระยะสั้นเท่านั้น จึงทำให้สภาพการใช้บริการถ่ายเอกสารของนักศึกษามากขึ้นตามไปด้วย และบริการที่นักศึกษาใช้ในระดับปานกลางรองจากบริการถ่ายเอกสารคือ บริการหนังสือสำรอง ทั้งนี้เพราะหนังสือสำรองเป็นหนังสือที่นักศึกษาใช้อ่านประกอบการศึกษารายวิชาเพิ่มเติมจากการบรรยายของอาจารย์ และอาจารย์สั่งให้อ่านด้วย ดังนั้นจึงส่งผลให้บริการนี้เป็นที่นิยมใช้ด้วยเช่นกัน

ห้องสมุดอื่นที่นักศึกษานิยมเข้าไปใช้บริการมากที่สุดนอกเหนือไปจากห้องสมุดวิทยาลัย อัสสัมชัญบริหารธุรกิจคือ ห้องสมุดวิทยาลัยหรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดดังกล่าวมีบรรยากาศที่สบายและน่าใช้มากกว่า หรือตั้งอยู่ใกล้บ้านของนักศึกษาซึ่งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ส่วนห้องสมุดที่นักศึกษานิยมเข้าไปใช้บริการในอันดับรองลงมาคือ หอสมุดแห่งชาติ ซึ่งอาจเป็นเพราะหอสมุดแห่งชาติสามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้โดยเฉพาะ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งมีความคุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุดแห่งชาติ เป็นสถานที่อ่านหนังสือในช่วงที่เป็นนักเรียนมาก่อน และผลจากการสำรวจพบว่านักศึกษาจำนวนน้อยมากเพียง 7.2% เท่านั้นที่ยังไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าอื่นใดเลย

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุด

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาที่พบในระดับมาก คือ ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์ ปัญหาด้านบริการ และปัญหาด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด

ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ การมีจำนวนที่นั่งอ่านน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) สมศรี กীরติวุฒิกุล (2529) และชนิดดา โกวิทวาท (2531) นับเป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการมาใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาเพราะเมื่อไม่มีที่นั่งอ่านนักศึกษาย่อมไม่สะดวกในการศึกษาค้นคว้า ปัจจุบันห้องสมุดมีที่นั่งอ่าน 493 ที่นั่ง แต่มีผู้ใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และบุคคลภายนอก ทำให้ที่นั่งอ่านในห้องสมุดไม่เพียงพอแก่ความต้องการ

ส่วนปัญหาด้านบริการ ได้แก่ การมีเครื่องถ่ายเอกสารน้อยทำให้ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวาท (2531) ทั้งนี้เพราะบริการถ่ายเอกสารเป็นบริการที่นักศึกษาใช้และมีความต้องการในระดับมาก แต่มีเครื่องถ่ายเอกสารเพียงเครื่องเดียวเท่านั้น จึงทำให้การให้บริการไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ

สำหรับปัญหาด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด ได้แก่ อัตราค่ารับหนังสือสำรองแพงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชวง จำรูญจันทร์ (2526) เพราะห้องสมุดกำหนดอัตราค่ารับหนังสือสำรองเล่มละ 2 บาทต่อชั่วโมงหรือ 10 บาทต่อวัน ตามระเบียบวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2531 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงพอสมควร ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้นักศึกษามีหนังสือไว้ในครอบครองเป็นระยะเวลานาน เนื่องจากหนังสือสำรองส่วนมากมีจำนวนน้อยแต่มีผู้ต้องการใช้มาก เมื่ออัตราค่ารับสูงนักศึกษาจึงไม่สามารถยึดครองหนังสือไว้ได้นาน ระเบียบนี้อาจเกิดปัญหากับนักศึกษา

ที่ไม่มีเจตนาจะยึดครองหนังสือไว้นาน แต่เป็นเพราะลืมหรือมีเหตุสุดวิสัยทำให้ต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนมาก กรณีนี้บรรณารักษ์จะพิจารณาเป็นราย ๆ ไปตามความเหมาะสม

3. ความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา สามารถยืนยันได้ว่าห้องสมุดมีวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ น้อยประเภท บริการที่มีอยู่ไม่ทันสมัยและไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ เป็นผลให้นักศึกษาต้องประสบกับปัญหาการใช้บริการมาก ประกอบกับการเปิดสอนสาขาวิชาใหม่ ๆ และการเพิ่มจำนวนของนักศึกษาที่มากขึ้นในแต่ละปี ล้วนมีผลทำให้นักศึกษามีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการและกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของความต้องการดังกล่าวต่อไป

ทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการในระดับมากนั้น พบว่าสอดคล้องกับสภาพการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด กล่าวคือนักศึกษามีความต้องการหนังสือตำรา และหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ พจนานุกรม หนังสือทั่วไปภาษาไทย และวารสารบันเทิงภาษาไทยในระดับมาก และนักศึกษาก็ใช้สิ่งพิมพ์ดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ส่วนหนึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพศรี แวเวียงธรรม (2523) และวรนุช เตียวตระกูล (2526) ในแง่ที่ว่านักศึกษามีความต้องการหนังสือพิมพ์หลายฉบับเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุณีย์ นัยจันทร์ (2524) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการให้เพิ่มหนังสือตำรา หนังสืออ้างอิง และวารสารให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี กীরติคุณกุล (2529) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการหนังสือตำราเรียนเพิ่มขึ้น ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวที (2531) ในแง่ที่ว่านักศึกษามีความต้องการหนังสือทั่วไปภาษาไทย วารสารบันเทิงภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ในระดับมาก ดังนั้นในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด เข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ต้องคำนึงถึงขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในวิทยาลัย จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา วิธีการสอน

จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด และงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีเป็นสิ่งสำคัญ โดยห้องสมุดมีแนวนโยบายในการดำเนินการดังนี้

1. หนังสือตำรา ห้องสมุดต้องจัดหาหนังสือตำราทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ของทุกสาขาวิชาให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งการติดตามสั่งซื้อหนังสือตำราฉบับพิมพ์ครั้งใหม่ด้วย

2. หนังสือทั่วไป ห้องสมุดต้องจัดหาสิ่งพิมพ์ประเภทนี้เข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย เพราะเป็นหนังสือที่ให้ความรู้ที่เป็นพื้นฐานหรือเรื่องราวง่าย ๆ โดยใช้ภาษาเขียนที่อ่านเข้าใจง่าย หลีกเลียงการใช้ศัพท์ทางวิชาการ เพื่อผู้อ่านทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ในเรื่องนั้น ๆ สามารถอ่านเข้าใจได้

3. หนังสืออ้างอิง ห้องสมุดต้องสั่งซื้อหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ซึ่งได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี นามานุกรม บรรณานุกรม และดรรชนี เป็นต้น

4. วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดมาก เพราะให้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอุตสาหกรรม เศรษฐกิจของประเทศและของโลกตลอดเวลา ทันสมัยและรวดเร็วกว่าหนังสือมาก แนวความคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ทางวิชาการต่าง ๆ ที่พิมพ์เผยแพร่จำนวนมาก แต่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาได้ครบถ้วน เพราะวารสารมีราคาสูงมาก ค่าบอกรับวารสารจะเพิ่มขึ้นเกือบทุกปี นอกจากการจัดทำงบประมาณค่าวารสารที่จำเป็นต้องเพิ่มขึ้นทุกปี ห้องสมุดได้ใช้วิธีการใช้ทรัพยากรร่วมกับห้องสมุดแห่งอื่นในประเทศ

5. หนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดมากเช่นเดียวกับวารสาร ห้องสมุดได้สั่งซื้อหนังสือพิมพ์รายวันและหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทุกชื่อ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว

6. เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ห้องสมุดได้จัดหาเอกสารวิชาการ รายงานการประชุม บทความการสัมมนา จากหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชนที่ได้จัดขึ้น รวมทั้ง

เอกสารข้อมูล สถิติ รายงานประจำปีของสถาบัน สมาคมต่าง ๆ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนมาให้บริการ

ในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดนั้นบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการสั่งซื้อตามคำแนะนำของอาจารย์ในคณะต่าง ๆ และยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ด้วย จึงไม่มีปัญหาเรื่องทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นการที่อาจารย์และนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรที่ต้องการมีไว้ในห้องสมุด จึงนับว่าเป็นการดีเพราะจะทำให้ได้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างแท้จริง

บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการในระดับมากนั้น พบว่าสอดคล้องกับสภาพการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด กล่าวคือนักศึกษามีความต้องการบริการถ่ายเอกสาร บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือสำรอง และการรับฝากของที่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะในระดับมาก และนักศึกษาก็ใช้บริการดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ส่วนหนึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวที (2531) ในแง่ที่ว่านักศึกษามีความต้องการบริการถ่ายเอกสารและบริการจ่าย-รับในระดับมาก นอกจากนี้แล้วบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่ในปัจจุบันในระดับมากคือ การจัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ การฉายภาพยนตร์ให้ความรู้ในงานอาชีพ การฉายภาพยนตร์สารคดีที่น่าสนใจ การฉายภาพยนตร์เสริมหลักสูตร การฉายภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง บริการโสตทัศนวัสดุ และการจัดบริการนึ่งเพลง พบว่าผลการวิจัยนี้ส่วนหนึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพศรี แววเที่ยงธรรม (2523) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการโสตทัศนวัสดุเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดฉายภาพยนตร์ให้ความรู้ งานอาชีพ และสารคดีที่น่าสนใจรวมทั้งบริการโสตทัศนวัสดุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ็งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดที่นั่งพักผ่อนมีมุมสบายเพิ่มขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวที (2531) ในแง่ที่ว่านักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดมุมสบายสำหรับอ่านหนังสือ และบริการโสตทัศนวัสดุเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน ห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษามีความต้องการมากก่อนแล้วหาทางปรับปรุงแก้ไขบริการ และกิจกรรมที่นักศึกษามีความต้องการน้อยหรือต้องการปานกลางให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้บริการห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุด ความต้องการใช้บริการห้องสมุด ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อสภาพโดยทั่วไปของห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้การพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการของห้องสมุดดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของวิทยาลัย

1. วิทยาลัยควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณของห้องสมุดให้มากขึ้นสำหรับการขยายอาคารสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม งบประมาณสำหรับการซ่อมวัสดุครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ งบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น ตลอดจนงบประมาณที่ใช้สำหรับการให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ
2. ต่อเนื่องจากข้อ 1 วิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้เพียงพอและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้อัตราส่วนหรือจำนวนเล่มที่ใกล้เคียงกับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย กล่าวคือ ให้มีจำนวนหนังสือ 50 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน และจำนวน 100 เล่มต่ออาจารย์ 1 คน ทั้งนี้ต้องมีหนังสือไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และให้มีวารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนวารสารที่พิมพ์เผยแพร่ ให้มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของวารสารเฉพาะสาขาวิชานั้น ๆ ฉบับสำคัญ ๆ ที่ตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษในกรณีที่สาขาวิชานั้นเปิดสอนเป็นวิชาเอก-โท และควรบอกรับวารสารที่ตีพิมพ์เป็นภาษาไทยในสาขาวิชานั้น ๆ ทุกฉบับที่มีคุณภาพทางวิชาการ โดยการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านวารสาร ทั้งหมดจะต้องไม่น้อยกว่า 500 ชื่อเรื่อง

3. เนื่องจากห้องสมุดมีปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร กล่าวคือจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอกับงานบริการที่ต้องรับผิดชอบ จึงส่งผลให้ไม่สามารถจัดบริการต่าง ๆ ได้ดี มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ วิทยาลัยจึงควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และควรให้มีจำนวนใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ทพวงมหาวิทยาลัย 2529: 9-11) ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการและเพื่อที่จะสามารถจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุด

1. ด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากนักศึกษาต้องประสบปัญหาบริเวณที่ให้บริการถ่ายเอกสารคับแคบ และขนาดของห้องสมุดคับแคบ ห้องสมุดจึงควรขยายพื้นที่ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น ด้วยการเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของวิทยาลัยขอพื้นที่ชั้น 4 ของอาคารสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นของหน่วยงานอื่นมาเป็นของห้องสมุด เพื่อใช้เป็นบริเวณขยายพื้นที่ของชั้นหนังสือ ที่นั่งอ่าน และที่ทำงานของบุคลากรห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณทรัพยากรห้องสมุด จำนวนผู้ใช้บริการ และบุคลากรห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นทุกปี การมีเนื้อที่ที่จำกัดทำให้ขอบเขตและประสิทธิภาพของการบริการจำกัดลงด้วยเช่นกัน

2. ด้านวัสดุครุภัณฑ์ เนื่องจากนักศึกษาต้องประสบปัญหาการมีจำนวนที่นั่งอ่านในห้องสมุดน้อย ห้องสมุดจึงควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านให้มากขึ้นเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้เสมอ รวมทั้งมีมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้จัดเพิ่มขึ้นด้วย

3. ด้านทรัพยากรห้องสมุด ห้องสมุดควรให้ความสำคัญและจัดหาหนังสือตำราภาษาต่างประเทศ หนังสือนิพนธ์ภาษาไทย หนังสือตำราภาษาไทย หนังสือนิพนธ์ภาษาต่างประเทศ พจนานุกรม หนังสือทั่วไปภาษาไทย และวารสารบันเทิงภาษาไทยให้มากขึ้น ทั้งในด้านขอบเขตเนื้อหาวิชา และจำนวน เพราะล้วนเป็นสิ่งนิพนธ์ที่นักศึกษามีความต้องการในระดับมากทั้งสิ้น

4. ด้านระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น ห้องสมุดควรจัดทำคู่มือช่วยค้นเพิ่มเติม เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างเพียงพอ และควรแนะนำวิธีใช้คู่มือช่วยค้นเมื่อมีการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ อีกทั้งควรแนะนำโดยอธิบายไว้ในคู่มือการใช้ห้องสมุดและจัดทำป้ายแจ้งสถานที่เก็บทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ติดไว้ในที่ซึ่งนักศึกษาทุกคนจะเห็นได้อย่างชัดเจน การแนะนำวิธีใช้คู่มือช่วยค้นต่าง ๆ ที่ห้องสมุดทำขึ้นนี้ก็เพื่อให้นักศึกษารู้จักและสามารถใช้คู่มือช่วยค้นเหล่านั้นค้นหาสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

5. ด้านบริการ บริการถือเป็นหัวใจของงานห้องสมุด ห้องสมุดจึงควรจัดให้มีมากประเภท จัดให้มีประสิทธิภาพ และจัดให้ตรงกับความสนใจและความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด เพื่อดึงดูดให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น และเพื่อส่งเสริมให้วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งวิทยาลัยบรรลุผลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้น ซึ่งสามารถยืมส่วนและขยายใหญ่ได้ และควรขยายเวลาถ่ายเอกสารให้มากขึ้นจนถึงเวลาปิดทำการของห้องสมุด

5.2 ตามที่ห้องสมุดได้จัดบริการต่าง ๆ ไว้หลายประเภท แต่บริการบางประเภทยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย เช่น บริการสำเนาสารบัญวารสาร บริการจัดนิทรรศการ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการเสนอแนะสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามความเห็นของผู้ใช้ ทำให้นักศึกษาใช้บริการเหล่านั้นน้อยมาก ห้องสมุดควรพิจารณาหาทางส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการเหล่านั้นด้วยการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อต่าง ๆ ทางเอกสารและข่าวของวิทยาลัย เช่น เขียนบทความเกี่ยวกับห้องสมุดลงในจุลสารของวิทยาลัย รวมทั้งมีภาพโฆษณาและแผ่นป้ายแสดงการจัดบริการไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากบริการทุกบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ต่างต้องใช้เวลา งบประมาณ และแรงงานเป็นจำนวนมาก จึงควรมีการส่งเสริมให้บริการต่าง ๆ เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างเต็มที่และคุ้มค่าที่สุด

5.3 นอกจากนั้นแล้วห้องสมุดควรหาวิธีส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น ด้วยการประสานงานและร่วมมือกับอาจารย์อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

เพื่อประกอบการเรียนการสอน ทั้งนี้ห้องสมุดควรทำความเข้าใจกับหลักสูตรของคณะเป็นอย่างดีควบคู่กันไปด้วย เพื่อที่จะสามารถจัดเตรียมบริการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด

5.4 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดในระดับมากขึ้น ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือสำรอง และการรับฝากของที่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ นอกจากนี้แล้วนักศึกษายังต้องการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้เพิ่มขึ้นด้วย ได้แก่ การจัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ การฉายภาพยนตร์ให้ความรู้ในงานอาชีพ การฉายภาพยนตร์สารคดีที่น่าสนใจ การฉายภาพยนตร์เสริมหลักสูตร การฉายภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง บริการไฮดร่าคัทวันสคูล และการจัดบริการฟังเพลง เพื่อสนองความต้องการดังกล่าวห้องสมุดควรริเริ่มเตรียมวางแผนงานและจัดทำโครงการเสนอต่อวิทยาลัย เพื่อของบประมาณและบุคลากรสำหรับการจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และควรจะดำเนินการตามโครงการให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยจัดบริการและกิจกรรมที่นักศึกษามีความต้องการมาก่อน และหาทางปรับปรุงแก้ไขบริการและกิจกรรมที่นักศึกษามีความต้องการน้อยหรือต้องการปานกลางให้ดีขึ้น

6. ด้านบุคลากร ห้องสมุดควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยการจัดอบรมบุคลากรที่ให้บริการโดยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของงานบริการและการประชาสัมพันธ์รวมทั้งการมีอัธยาศัยที่ดี

7. ด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด กฎระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้เห็นว่าเหมาะสมและรัดกุมพอสมควร แต่ควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ด้วยการรักษากฎระเบียบต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติต่อนักศึกษาโดยเสมอภาคกัน ไม่มีการให้อภิสิทธิ์แก่นักศึกษาบางคนหรือบางกลุ่มอันจะก่อให้เกิดข้ออ้างแก่นักศึกษาที่ทำผิดระเบียบได้ เช่น การส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนดควรปรับตามระเบียบ การใช้เสียงในห้องสมุดควรทำป้ายห้ามส่งเสียงดังติดไว้ตามบริเวณต่าง ๆ ของห้องสมุด และมีบรรณารักษ์ตรวจตราเป็นระยะ ๆ การจองที่นั่งในห้องสมุดควรทำป้ายห้ามจองที่นั่งติดไว้ที่โต๊ะอ่านเพื่อลดปัญหาการจองที่นั่ง และ

เปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการใช้ได้ใช้อย่างทั่วถึง การรับฝากของควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและรับฝากของ โดยเฉพาะ พร้อมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบสิ่งพิมพ์ที่นำเข้า-ออกห้องสมุดด้วย และควรมหามาตรการป้องกันหนังสือหายและการขโมยหนังสือให้รัดกุมยิ่งขึ้น ตลอดจนควรขยายเวลาเปิดทำการให้มากขึ้นด้วย

สำหรับระเบียบการปรับหนังสือเกินกำหนดส่งซึ่งเป็นปัญหาสำหรับนักศึกษามากขึ้น เป็นเพราะอัตราค่าปรับสูงมาก ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์โดยชี้แจงให้นักศึกษา เข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับหนังสือทั่วไปเล่มละ 2 บาทต่อวัน หนังสือสำรองเล่มละ 2 บาทต่อชั่วโมง หรือ 10 บาทต่อวัน และวารสารฉบับละ 5 บาทต่อวัน ว่ามีสาเหตุมาจากการที่นักศึกษา ไม่ปฏิบัติตามระเบียบการยืมหรือละเมิดสิทธิการยืมของผู้อื่น ห้องสมุดอาจจะชี้แจงในวันปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ในช่วงเริ่มวิชาการใช้ห้องสมุด ทำเป็นเอกสารอัดสำเนาแจก และปิดประกาศหน้าห้องสมุดตลอดเวลา เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบโดยทั่วถึงกันและเป็นการเตือนให้นักศึกษาระมัดระวังในเรื่องนี้ให้มากเป็นพิเศษ นอกจากการปรับหนังสือเกินกำหนดส่งด้วยเงินแล้ว ห้องสมุด อาจจะกำหนดโทษโดยใช้วิธีอื่นได้ เช่น ตัดสิทธิการยืมหนังสือ 1-2 เดือน หรือ 1 ภาคการศึกษา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหา และความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทและอาจารย์ในการใช้บริการของห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทได้สมบูรณ์มากขึ้น
2. จากการที่บริการจ่าย-รับเป็นบริการที่นักศึกษาใช้ในระดับมาก จึงควรที่จะศึกษาการใช้บริการดังกล่าวอย่างละเอียดในลักษณะที่ว่า สิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้นั้นเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทใด ซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของนักศึกษาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น

หากมีการนำมาพิจารณาประกอบกับผลการวิจัยครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดหาทรัพยากร
ห้องสมุดให้เพียงพอแก่การใช้ต่อไป

3. ควรมีการวิจัยในแง่ผู้ให้บริการด้วยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด
อีกด้านหนึ่ง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย