

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์" ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อบทบาทและบริการของสำนักบรรณสารการพัฒนา และเพื่อรวบรวมปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะของนักศึกษา เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอำนวยความสะดวกทุกด้านของสำนักบรรณสารการพัฒนาให้สนองความต้องการของนักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างประชากรคือ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทั้ง 4 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะสถิติประยุกต์ ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาซึ่งได้ศึกษาในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งภาคการศึกษา และได้ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2520 โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75 ของนักศึกษาแต่ละคณะดังกล่าวแล้ว ซึ่งเท่ากับ 285 คน

เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิดที่ผู้ตอบตอบได้โดยอิสระ และแบบปลายปิดซึ่งมีทั้งประเภทให้เลือกคำตอบที่เสนอให้เลือก ประเภทเสกสประมาณศา และประเภทเติมคำ แบบสอบถามดังกล่าวนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีขอบเขตของคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ตามที่กำหนดไว้อย่างพอเพียง โดยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทุกคณะตามที่ได้กำหนดไว้จำนวน 285 คน ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนและใช้ในการวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.72 นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาย (ร้อยละ 72) มีอายุระหว่าง 23 - 27 ปี (ร้อยละ 72) พิสัยอายุเป็น 20 ถึง 40 ปี และส่วนมากเป็นผู้ที่ยังไม่ได้ทำงาน เรียนเต็มเวลา (ร้อยละ 55)

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป ส่วนมากนักศึกษามีเวลาว่างในการเข้าใช้สำนักบรรณสารการพัฒนาโดยเฉลี่ยระหว่าง 6 - 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ (ร้อยละ 30) โดยเข้าใช้เกือบทุกวัน (ร้อยละ 58) และส่วนมากชอบเข้าใช้ในเวลาระหว่างชั่วโมงเรียน (ร้อยละ 80) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่ามีความว่างปานกลางในการเข้าใช้สำนักบรรณสารการพัฒนา (ร้อยละ 54) และเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญมากต่อการศึกษาศึกษา (ร้อยละ 80) ส่วนมากนักศึกษามีจุดประสงค์สำคัญในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 78) ส่วนมากรู้จักวิถีใช้ห้องสมุดจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 66) และค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดโดยสมัครรายการหนังสือของห้องสมุด (ร้อยละ 94) โดยค้นหาสิ่งที่ต้องการได้เป็นส่วนมาก (ร้อยละ 83) ส่วนประเภทหนังสืออ้างอิงในสำนักบรรณสารการพัฒนาที่นักศึกษาส่วนมากใช้คือหนังสือพจนานุกรม (ร้อยละ 42)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

ก. อาคารสถานที่ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นใกล้เคียงกันว่าห้องสมุดตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมาก และห้องสมุดมีความสะอาดมากด้วย แต่เห็นว่าห้องสมุดเสียง (Sound Library) มีขนาดและที่ตั้งที่เหมาะสมน้อย ความเห็นของผู้ตอบกระจายมากที่สุดเรื่องห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไปใช้สะดวกปานกลาง และมีความเห็นใกล้เคียงกันที่สุดว่าห้องสมุดมีขนาดกว้างขวางพอเหมาะกับจำนวนผู้ใช้ปานกลาง

ข. ครุภัณฑ์ นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นใกล้เคียงกันว่า ตู้บัตรรายการหนังสือมีลักษณะ ขนาดและที่ตั้งเหมาะสมปานกลาง แต่เห็นว่าจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ทั่วไปและโต๊ะนั่งเฉพาะบุคคล (Carrel) มีพอเพียงกับผู้ใช้น้อย และเห็นว่าชั้นแสดง

หนังสือใหม่และทุ้เก็บแค้นที่มีลักษณะ ขนาดและที่ตั้งเหมาะสมน้อยกว่า ความเห็นของผู้ตอบ
กระจายมากที่สุดในเรื่อง โตะ-แก้อีหัวไปมีจำนวนมากพอเพียงกับผู้ใช้น้อย

ค. หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม
เห็นว่า หนังสือเล่มที่ต้องการมักมีผู้นิยมไปมาก และจำนวนหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง
หนังสือจอง มีเพียงพอกับความต้องการน้อย และเห็นว่าไม่มีทรัพยากรแต่ไม่มีหนังสือใน
ห้องสมุดน้อย หนังสือภาษาไทยมีเพียงพอประกอบการศึกษาค้นคว้าน้อย หนังสือใหม่และ
วารสารใหม่มาทันกับความต้องการใช้น้อย ห้องสมุดมีวารสารเล่มที่ต่องการน้อย รวมทั้ง
วารสารภาษาไทยและหนังสือพิมพ์มีเพียงพอกับความต้องการน้อยกว่า ผู้ตอบยังเห็นว่าได้
ใช้ประโยชน์น้อยจากหนังสือ กรรมนิวารสารไทย กรรมนิหนังสือพิมพ์ไทย วารสาร
บรรณสาร สพบ. เอกสารวิจัยและจุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาลและกตฤภาค กรรมนิ
วารสารไทย กรรมนิหนังสือพิมพ์ไทย และไมโครฟิล์มมีเรื่องที่ต้องการน้อย และเห็นว่า
ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์หรือวัสดุอื่น ๆ ชำรุด ถูกฉีกหรือหายน้อย รวมทั้งเห็นว่า
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม เครื่องเขียน ฯ จำนวนพอเพียง
น้อยกว่า ผู้ตอบเห็นว่าหนังสือในห้องสมุดแต่ไม่มีบัตรรายการมีน้อยที่สุด และได้ใช้
ประโยชน์น้อยที่สุดกว่าจากวัสดุต่าง ๆ เช่น ไมโครฟิล์ม เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ ฯ ผู้ตอบ
มีความเห็นกระจายมากที่สุดสำหรับความเห็นว่าไม่มีทรัพยากรแต่ไม่มีหนังสือในห้องสมุดน้อย
และมีความเห็นใกล้เคียงกันที่สุดว่าหนังสือบนชั้นเรียงไว้เป็นระเบียบและสะดวกต่อการ
ค้นหาปานกลาง

ง. บุคลากร นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ทั้งจำนวนบุคลากรของ
สำนักบรรณสาร การพัฒนาที่ให้บริการ ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่คอยช่วยการค้นคว้า
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุดกับผู้ ใช้ รวมทั้งความร่วมมือและความพอใจในการให้
บริการจากบุคลากรทุกฝ่ายของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ผู้ตอบมีความเห็น
ใกล้เคียงกันมากที่สุดเรื่องห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรเพียงพอให้บริการ และความเห็น
กระจายมากที่สุดในเรื่อง ใ้รับความร่วมมือและพอใจในการให้บริการจากบุคลากรบริการ
ไมโครฟิล์ม

จ. ระเบียบข้อบังคับ นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความพอใจเวลาเปิดทำการของสำนักบรรณสารการศึกษายู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับที่เห็นวาระระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด การให้ยืมและอัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปและวิทยานิพนธ์ที่เกินกำหนดมีความเหมาะสมปานกลางด้วย แต่เห็นว่าการให้ยืมและอัตราค่าปรับหนังสือของวารสารเยี่ยมเล่ม และเอกสารที่เกินกำหนดมีความเหมาะสมน้อย จะเห็นว่าผู้ตอบมีความเห็นใกล้เคียงกันมากที่สุดเรื่องความเหมาะสมของระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด ส่วนเรื่องความเหมาะสมของการให้ยืมและอัตราค่าปรับหนังสือของวารสารเยี่ยมเล่ม และเอกสารที่เกินกำหนดเป็นความเห็นที่กระจายมากที่สุดในเรื่องนี้

ฉ. บริการและกิจกรรม

1) นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเคยใช้บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ (ร้อยละ 97.14) รองลงมาเคยใช้บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 97.12) รับแจกวารสาร บรรณสาร สพบ. (ร้อยละ 95.88) บริการหนังสือจอง (Reserved Book) (ร้อยละ 94.24) การใช้ห้องสมุดเสียง (Sound Library) เป็นบริการที่ผู้ตอบส่วนน้อยเคยใช้ (ร้อยละ 27.87) ทั้งนี้ บริการนี้จึงเป็นบริการที่ผู้ตอบส่วนมากไม่เคยใช้ (ร้อยละ 72.13) บริการรองลงมาที่ผู้ตอบส่วนมากไม่เคยใช้คือ บริการจัดทำบรรณานุกรม (ร้อยละ 71.43) การฝากห้องสมุดข้อหนังสือที่ทองการ (ร้อยละ 69.55) บริการไมโครฟิล์ม (ร้อยละ 67.77) บริการให้คำแนะนำในการเขียนรายงาน บรรณานุกรมและเชิงอรรถ (ร้อยละ 67.49) ส่วนบริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ เป็นบริการที่ผู้ตอบส่วนน้อยไม่เคยใช้ (ร้อยละ 2.86)

2) สำหรับความเห็นของนักศึกษาคือตอบแบบสอบถามที่เคยใช้และพอใจบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบเห็นว่าเคยใช้ปานกลางและพอใจปานกลางในบริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ บริการจ่าย-รับวารสารและเอกสาร บริการถ่ายเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-library Loan) บริการปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการหนังสือจอง (Reserved Book) การ

จองหนังสือเล่มที่ต้องการออกจากผู้อื่น รับแจกวารสาร บรรณสาร สพบ. การใช้ห้องประชุม ห้องคนควาและสัมมนา ผู้ตอบเห็นว่าเคยใช้น้อยและพอใจอยู่ในบริการไมโครฟิล์ม บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา บริการให้คำแนะนำในการเขียนรายงาน บรรณานุกรมและเชิงอรรถ บริการจัดทำบรรณานุกรม บริการจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ตามความต้องการของผู้ใช้โดยให้แนะนำชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ ใช้นั้นแก่ห้องสมุด การฝากห้องสมุดชื่อหนังสือที่ต้องการ การใส่ห้องสมุดเสียง (Sound Library) การจัดนิทรรศการ การจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ ฯ การจัดอภิปรายและปาฐกถา ผู้ตอบมีความเห็นใกล้เคียงกันที่สุดเรื่องบริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ และความเห็นกระจายมากที่สุดเกี่ยวกับการฝากห้องสมุดชื่อหนังสือที่ต้องการ

3. ปัญหา ความต้องการ และขอเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้รับจากนักศึกษาคณะที่ตอบ

แบบสอบถาม เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสำนักบรรณสาร การพัฒนาให้สนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น สรุปที่สำคัญได้ดังนี้

ก. ควรขยายอาคารสถานที่ห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้นกว่าในปัจจุบัน ซึ่งจะ ทำให้มีจำนวนที่นั่งเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และปรับปรุงอาคารสถานที่ทั้งภายในและบริเวณรอบนอกของห้องสมุดให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่มากขึ้น ตลอดจนปรับปรุงการถ่ายเทอากาศในห้องสมุดให้ดีขึ้นด้วย

ข. เพิ่มจำนวนครุภัณฑ์ทั้งโต๊ะ-เก้าอี้ทั่วไปและโต๊ะนั่งเฉพาะบุคคล (Carrel) ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ ควรปรับปรุงและซ่อมแซมครุภัณฑ์ที่ชำรุดให้ใช้การได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการจัดชั้นหนังสือ วารสาร และแหล่งที่เก็บวัสดุต่าง ๆ ควรให้ชัดเจนและสะดวกต่อการค้นหา

ค. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุดให้มากขึ้น ผู้ตอบสนับสนุนให้ห้องสมุดมีการแปลหนังสือภาษาอังกฤษ ที่มีผู้ต้องการใช้มากเป็นภาษาไทย ตลอดจนจัดหาหนังสือประกอบการเรียนการสอนและจัดทำวารสารเย็บเล่มให้

สมบูรณ์และรวดเร็วขึ้น สำหรับหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่มีคนใช้หรือใช้น้อยมากควรมีการคัดเลือกออกจากห้องสมุด ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดมีที่ว่างเพื่อใช้ประโยชน์อื่นได้

ง. ในค่านบุคลลากรของห้องสมุด ผู้ตอบเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนบุคลลากรบริการจ่าย-รับหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พร้อมทั้งปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ของบุคลลากรห้องสมุดที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรง ให้ดีขึ้นด้วย

จ. เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด ผู้ตอบต้องการให้ขยายเวลาเปิดทำการในวันธรรมดาตั้งแต่เวลา 6.30 - 18.00 น. หรือ 19.00 น. และเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. โดยเปิดบริการจ่าย-รับหนังสือช่วยคาปรับหนังสือ วารสาร และเอกสารที่เกินกำหนดแ่งเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือจองควรวางให้ลดลง รวมทั้งอนุญาตให้ยืมใ้ตั้งแต่เวลา 14.00 น. และยืมได้นาน 3 วัน ผู้ตอบต้องการให้ทบทวนการใช้บริการจ่าย-รับหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ ของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด และถ้าเป็นไปได้อาจารย์ควรมีสหสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา นอกจากนี้ผู้ตอบต้องการให้ทบทวนผู้ให้ทุกคนในเรื่องมารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุด

ฉ. สำหรับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ผู้ตอบเสนอให้มีการปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์บุคลลากร และเพิ่มจำนวนบุคลลากรที่ให้บริการจ่าย-รับหนังสือ บริการจ่าย-รับวารสารและเอกสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการฉายเอกสาร ควรปรับปรุงการจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดให้รวดเร็วขึ้นและควรเป็นตัวกลางให้นักศึกษาซื้อหนังสือจากร้านค้าได้ในราคาส่วนลด นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเห็นประโยชน์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-library Loan) บริการปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการเผยแพร่เอกสารและบรรณานุกรมทั้งการใช้ครชนีวารสารไทย ครชนีหนังสือพิมพ์ไทย และวารสาร บรรณสาร สพบ. ปรับปรุงการให้หัวเรื่องของหนังสือในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งปรับปรุงและประชาสัมพันธ์การจัดนิทรรศการ การจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ การจัดอภิปรายและปาฐกถาให้เป็นที่น่าสนใจ

และเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อผู้ใช้ทุกประเภท ผู้ตอบต้องการให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี
 อยู่แล้ว เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม เครื่องเขียน ฯ ให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของ
 ผู้ใช้ นอกจากนี้ผู้ตอบยังต้องการและเสนอแนะให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมอื่น ๆ
 นอกเหนือจากที่มีอยู่ในปัจจุบันขึ้นอีก คือ ให้มีการประชาสัมพันธ์แนะนำบริการและกิจกรรม
 ทาง ๆ ของห้องสมุดที่จัดทำอยู่แล้วนั้นให้ผู้ใช้รู้จักมากขึ้น บริการเย็บเล่ม บริการจัดขาย
 หนังสือในราคาส่วนลดแก่นักศึกษา จัดให้มีห้องหนังสือจองโดยเฉพาะ จัดหาหนังสือประเภท
 คู่มือให้ทันสมัยยิ่งขึ้น กวดขันการให้บริการห้องสมุดของบุคคลภายนอก และมีการประสานงาน
 และร่วมมือกันกับห้องสมุดอื่นในการให้บริการและจัดกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้
 ห้องสมุดมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

อภิปรายผล

1. เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปที่พบว่า

ก. การที่นักศึกษาส่วนมากมีเวลาว่างในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย
 ระหว่าง 6 - 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ โดยเข้าใช้ห้องสมุดเกือบทุกวันในเวลาว่างระหว่าง
 ชั่วโมงเรียน และนักศึกษาเห็นว่ามีเวลาว่างปานกลางในการเข้าใช้ห้องสมุด และเห็นว่า
 ห้องสมุดมีความสำคัญมากต่อการศึกษานั้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ทั้ง ๆ ที่นักศึกษาเห็นว่า
 ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามาก แต่เวลาเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยของนักศึกษาไม่ถึง
 วันละ 2 ชั่วโมง ซึ่งนับว่ายังไม่พอบนสำหรับการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาที่นักศึกษาจำเป็นต้องใช้
 ห้องสมุดเพื่อการเรียนและค้นคว้าวิจัยด้วยตนเองเป็นสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้น จากการวิจัยยัง
 พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีจุดประสงค์สำคัญในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร
 และหนังสือพิมพ์เป็นอันดับสูงสุด ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ ที. วี. ราซา (P.V.
 Rzasz) และ เจ. เอ็ช. โมเรียตี้ (J.H. Moriarty)¹ ในปี พ.ศ. 2513 ซึ่งพบว่า

¹ P.V.Rzasz and J.H. Moriarty, "Types and Needs of Academic Users," *College & Research Libraries* 31 (November 1970), : 403 - 409.

นักศึกษาบัณฑิตศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อการค้นคว้าวิจัย และต้องการใช้วารสารและเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อการวิจัย จึงควรพิจารณาและนำเสนอว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใ้ใช้สำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการศึกษาย่างแท้จริงหรือไม่ ควรอย่างยิ่งที่ห้องสมุดจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใ้ใช้ประโยชน์จากหนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนให้มีการใช้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำอยู่แล้วนั้นให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ข. เนื่องจากศึกษามากกว่าครึ่งรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 66.80) และนักศึกษาที่เห็นวาระกิจวิธีใช้ห้องสมุดจากการประชุมพิเศษแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่มีไม่ถึงครึ่ง (ร้อยละ 46.80) ซึ่งผลการวิจัยของกัมพล นิลพงษ์ และคนอื่น ๆ¹ ในปี พ.ศ. 2514 สนับสนุนและเห็นความจำเป็นมากในการแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาใหม่ และจากผลการสำรวจของ จอห์น คับเบิลยู. ลี (John W. Lee) และ เรย์มอนด์ แอล. รีด (Raymond L. Reed)² ในปี พ.ศ. 2515 ก็พบว่า นักศึกษาไม่มีความรู้ในการใช้ห้องสมุดอย่างพอเพียงเนื่องจากขาดการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด จึงทำให้ขาดทักษะในการใช้ห้องสมุดให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา เพราะทักษะในการใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาระดับ คั้งนั้นถึงแม้ว่านักศึกษา

¹ กัมพล นิลพงษ์ และคนอื่น ๆ, "รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2514" (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2514)

² John W. Lee and Raymond L. Reed, "The Graduate Business Student and the Library," *College & Research Libraries* 33 (September 1972) : 403 - 407.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำนวนกว่าครึ่งหนึ่งมีความรู้เรื่องห้องสมุดจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยอยู่บางส่วนแล้ว ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องมีบริการปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ ซึ่งในปัจจุบันอาจจะกล่าวได้ว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ห้องสมุดควรจะมีการชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจและเห็นประโยชน์ของบริการนี้มากขึ้น เพราะห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมจะมีลักษณะพิเศษแตกต่างกันไปบ้าง ถ้านักศึกษารู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเฉพาะแห่งให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยได้ถูกต้อง ก็จะเป็นที่เชื่อแน่ว่าห้องสมุดนั้น ๆ ประสบผลในความสำเร็จเรื่องบริการด้วย

ค. จากผลการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาร้อยละ 94.80 ใช้บัตรรายการหนังสือซึ่งแตกต่างจากการวิจัยของ ณพิศร กฤตติกากุล¹ ในปี พ.ศ. 2521 ซึ่งพบว่านิสิตใช้บัตรรายการในห้องสมุดเพียงร้อยละ 61.1 เท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสะดวกในการใช้บัตรรายการ สภาพของห้องสมุด ความเคยชินของผู้ใช้ และลักษณะของบัตรรายการที่แตกต่างกัน และการที่นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความรู้ดีและคุ้นเคยกับห้องสมุดมากพอสมควร อาจจะยังผลให้นักศึกษาค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้เป็นส่วนมาก (ร้อยละ 63.60) และแม้ว่าจะมีนักศึกษาน้อยมากที่สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้ทุกครั้งก็ตาม (ร้อยละ 1.20) ก็ยังอาจกล่าวได้ว่าสำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางสังคมศาสตร์ที่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อยู่ในเกณฑ์ที่พอสมควรแห่งหนึ่งสำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน

2. เมื่อพิจารณาถึงผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นนักศึกษาเรื่ององค์ประกอบต่าง ๆ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ประกอบกับที่ผู้วิจัยได้สำรวจสภาพทั่วไปของสำนักบรรณสารการพัฒนาโดยตนเองด้วยนั้น

1. ณพิศร กฤตติกากุล, "ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการเข้าใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2519" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521)..

ก. คำนวณอาคารสถานที่ของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่นักศึกษาเห็นว่าในปัจจุบันค่อนข้างคับแคบ จากความเป็นจริงแล้วสำนักบรรณสารการพัฒนายังมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อย่างพอเพียงในเวลาปกติ เว้นแต่ช่วงที่นักศึกษาสอบจึงจะมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดมีใจจำกัดการให้บริการแก่บุคคลภายนอก ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดมีที่นั่งไม่พอเพียงในช่วงดังกล่าว แต่ห้องสมุดก็สามารถจะต่อเติมอาคารห้องสมุดให้กว้างขวางใคถามีความจำเป็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและนโยบายของผู้บริหารทั้งของห้องสมุดและของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนบริเวณที่นั่งอ่านในห้องสมุดและห้องต่าง ๆ ที่นักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมปานกลางนั้น โดยส่วนรวมยังจัดใคถาอยู่ในเกณฑ์พอสมควร นอกจากวาขนาดและที่ตั้งของห้องสมุดเสียง (Sound library) ที่มีความเหมาะสมน้อยเนื่องจากตั้งอยู่ค่อนข้างมืดซิดิ ไม่สามารถมองเห็นใคถายสำหรับผู้ต้องการใคบริการ สำหรับที่ตั้งของฝ่ายวารสารและเอกสาร กับฝ่ายเผยแพร่เอกสารและบรรณานุกรม ซึ่งทั้งสองฝ่ายนี้มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันมาก จึงน่าจะมีสถานที่ตั้งอยู่ใคถกันควย อันอาจจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสองฝ่าย และการใคบริการแก่ผู้ใช้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ข. เกี่ยวกับครุภัณฑ์ของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่ใคมาตรฐานและใคความสะดวกแก่การใคใช้ ตลอดจนใคมีความสวยงามใคดึงดูดความสนใจและใคทนพอสมควร แต่เนื่องจากใคมีการใคใช้งานมาก จึงทำให้สภาพของครุภัณฑ์ใคโดยเฉพาะใคเก้าอี้ชำรุดมาก ส่วนใคโต๊ะนั่งเฉพาะบุคคล (Carrel) ซึ่งใคมีความจำเป็นใคอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาที่ใคต้องการใคศึกษาใคคนเดียวตนเองเป็นส่วนมาก ดังนั้นจึงยังมีจำนวนใคไม่เพียงพอใคกับความใคต้องการของนักศึกษาใคอยู่อย่างใคแน่นอน

ค. เกี่ยวกับหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด จากผลของการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยโดย เปรมวัลย์ วาริธร¹ ในปี พ.ศ. 2520 เรื่องควรมีสถิติให้มีการแปลตำราทางวิชาการภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทยให้มากขึ้น และตรงกับผลการวิจัยโดย ณพิศร กฤตติกากุล² ในปี พ.ศ. 2521 ที่เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มากขึ้นทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ส่วนสาเหตุที่นักศึกษาไม่พบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ ที่ต้องการใช้นอกจากมีผู้อื่นยืมไปก็อาจจะเนื่องมาจากการจัดเรียงชนิดที่ ส่วนปัญหาอัตราค่าปรับหนังสือของที่เกินกำหนดแพงเกินไปนั้น ถึงแม้ว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจให้แก่ นักศึกษาบาง แต่ก็เป็นมาตรการที่ค่อนข้างได้ผลสำหรับห้องสมุดซึ่งมีนโยบายต้องการให้ทุกคนที่ประสงค์จะใช้หนังสือจงใจหมั่นเวียนกันใช้อย่างทั่วถึง ซึ่งหากนักศึกษาให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเรื่องหนังสือของอย่างเคร่งครัด มาตรการการปรับก็ย่อมจะไม่มีผลจำเป็นสำหรับห้องสมุดที่จะต้องนำมาใช้แต่อย่างใด ข้อควรพิจารณาที่สำคัญอีกประการหนึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์น้อยจากหนังสือ ครุชนิเวศน์วารสารไทย ครุชนิเวศน์หนังสือพิมพ์ไทย และวารสาร บรรณสาร สพบ. ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกโดยสำนักบรรณสารการพัฒนา ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นคู่มือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประการสำคัญ แต่จากผลการวิจัยและจากความเป็นจริงแล้ว จะเห็นว่านักศึกษาส่วนมากยังมิได้เห็นประโยชน์ในบริการนี้เท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสาร

¹ เปรมวัลย์ วาริธร, "ปัญหาการใช้หนังสือและวัสดุของสมุดประกอบการวิจัยชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ระหว่างปีการศึกษา 2510 - 2517." (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520)

² ณพิศร กฤตติกากุล, "ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2519." (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521)

บรรณสาร สพบ. ซึ่งห้องสมุดพิมพ์แจกฟรี ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดหย่อนการประชาสัมพันธ์ชี้แนะให้เห็นถึงประโยชน์ของสิ่งพิมพ์ดังกล่าวก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังแสดงให้เห็นถึงความพยายามของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่ต้องการจะเสนอบริการข่าวสารทันสมัยแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และถ้าผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งพิมพ์ดังกล่าวอย่างแท้จริงแล้ว ก็จะสามารถทำให้ห้องสมุดประสบความสำเร็จในการสื่อความเข้าใจ ให้ความรู้และข่าวสารแก่ผู้ใช้ รวมทั้งคุณค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์วารสารนี้ด้วย สำหรับโศกทัศน์ปรภณของห้องสมุดที่มีอยู่แล้วนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ใคร่ปลื้มและไม่ใคร่พิชิตทำให้ห้องสมุดสามารถเก็บหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ได้ดีและเป็นการประหยัดเนื้อที่ของห้องสมุดด้วย แต่จะเห็นว่านักศึกษามีการใช้วัสดุของส่วนดังกล่าวนี้น้อยมาก ทั้งนี้โดยทั่วไปอาจเนื่องจากมีความจำกัดและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ กล่าวคือ เมื่อจะใช้ต้องใช้กับเครื่องอ่านโดยเฉพาะเท่านั้นจึงใช้ได้ และหากใช้นาน ๆ อาจทำให้เบื่อและปวดนัยน์ตา สาเหตุดังกล่าวนี้อาจจะทำให้คนไม่ค่อยนิยมใช้ก็ได้

ง. เกี่ยวกับบุคลากรของสำนักบรรณสารการพัฒนา จากผลการวิจัย นักศึกษามีความเห็นตรงกับหัวหน้าฝ่ายบริการ² และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ³ โดยเห็นว่ามีจำนวนไม่พอเพียงและต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรทำให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ แก่ผู้ใช้ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยทั่วไปเห็นว่าสำนักบรรณสารพัฒนามีจำนวนบุคลากรมากพอสมควร แต่กระนั้นก็ยังไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และนอกจากนั้นบุคลากรระดับปริญญาบัณฑิตขึ้นไปมีการลาศึกษาต่อจำนวนหลายคน จึงทำให้มีปัญหาในเรื่องขาดบุคลากรอยู่บางในระยะนี้ แต่คาดว่าเมื่อบุคลากรกลับมาปฏิบัติหน้าที่ตามเดิมครบแล้ว ก็จะทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้

¹Rowley and Turner, The Dissemination of Information, p. 343.

²สัมภาษณ์ สมบัติ คุศรัยพิทักษ์, หัวหน้าฝ่ายบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา, 27 มิถุนายน 2521.

³สัมภาษณ์ รัตนา สังขคุลย์, เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักบรรณสารการพัฒนา, 29 มิถุนายน 2521.

เต็มที่ยิ่งขึ้น 1

ปัญหาบุคลากรอีกประการหนึ่งก็คือ สำนักบรรณสารการพัฒนาแบบบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตขึ้นไปออกเป็น 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งอาจารย์ ตำแหน่งบรรณารักษ์ และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา การที่แบ่งแยกตำแหน่งเช่นนี้ก่อให้เกิดปัญหาความไม่เสมอภาคในตำแหน่งซึ่งเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น อัตราเงินเดือนและการเลื่อนระดับขั้น เป็นต้น ทั้ง ๆ ที่บุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ก็ปฏิบัติงานในหอสมุดเช่นเดียวกัน ดังนั้นอาจจะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่มีฐานะตำแหน่งต่ำกว่ากันในส่วนประเภทนี้ลดลงได้ และถ้าในสำนักบรรณสารการพัฒนาจะไม่มีควมลึกลงในเรื่องดังกล่าวนี้อยู่ ก็อาจจะสามารถกล่าวได้ว่าสำนักบรรณสารการพัฒนาประสบความสำเร็จในการเป็นหอสมุดมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์ได้อีกแห่งหนึ่ง

จ. สำหรับระเบียบข้อบังคับของหอสมุดที่นักศึกษาต้องการให้ขยายเวลาเปิดบริการและเปิดบริการในวันหยุดนั้น ตรงกับผลการวิจัยโดย ฌพิศร กฤตติกากุล² ในปี พ.ศ.2521 ซึ่งต้องการให้หอสมุดเปิดทำการทั้งในวันราชการและวันหยุด แต่ถ้าวัดพิจารณาให้ลองแห่แล้วคงจะเป็นไปโดยยาก เพราะถ้าหอสมุดจะดำเนินการดังกล่าวแล้วจำเป็นต้องมีจำนวนบุคลากร รายได้ของหอสมุดที่จะนำไปใช้จ่ายเป็นค่าจ้างบุคลากรทำงานล่วงเวลา และมีจำนวนผู้ต้องการใช้มากด้วย ถ้าหอสมุดยังมีปัญหาและความไม่พร้อมในเรื่องต่าง ๆ นี้ ก็จะทำให้หอสมุดมีปัญหาในการเปิดบริการตามความ

¹ สัมภาษณ์ นวนิศย์ อินทรามะ, ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา, 26 มิถุนายน 2521

² ฌพิศร กฤตติกากุล, "ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้หอสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2519" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521).

ต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างมากทีเดียว

๑. จากผลการวิจัยเรื่องบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่จัดทำอยู่แล้วนั้น ผู้ตอบเกือบทั้งหมดเคยใช้บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ (ร้อยละ 97.14) และส่วนมากไม่เคยใช้บริการห้องสมุดเสียง (ร้อยละ 72.13) และจะเห็นว่านักศึกษาจะมีความพอใจปานกลางในบริการที่เคยใช้เป็นส่วนมากเท่านั้น ได้แก่บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ บริการจ่าย - รับวารสารและเอกสาร บริการถ่ายเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการปริ้นนิตยสาร แนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการหนังสือจอง การจองหนังสือเล่มที่ต้องการต่อจากผู้อื่น รับแจกวารสาร บรรณสาร สพบ. การใช้ห้องประชุม ห้องคนควาและสัมมนา ส่วนบริการไมโครฟิล์ม บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา บริการให้คำแนะนำในการเขียนรายงาน บรรณานุกรมและเชิงอรรถ บริการจัดทำบรรณานุกรม บริการจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ตามความต้องการของผู้ใช้โดยให้แนะนำชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้นั้นแก่ห้องสมุด การฝากห้องสมุดชื่อหนังสือที่ต้องการ (สองบริการหลังนี้ไม่ได้เปิดเป็นทางการ) การใช้ห้องสมุดเสียง การชมการจัดนิทรรศการ ชมการจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ฯ และฟังการจัดอภิปรายและปาฐกถานั้น นักศึกษาพอใจน้อยเนื่องจากนักศึกษาเคยใช้บริการดังกล่าวนี้บ่อยหรือไม่เคยใช้เลย และเป็นที่น่าสนใจว่าบริการที่นักศึกษาเคยใช้ปานกลางและพอใจปานกลางนั้นส่วนใหญ่เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดทุกแห่ง ส่วนบริการที่นักศึกษาเคยใช้น้อยและพอใจน้อยนั้นเนื่องจากเป็นบริการที่ยังอ่อนการประชาสัมพันธ์ และนักศึกษาไม่เคยชินในการใช้บริการ หรือมีฉะนั้นก็เป็นบริการและกิจกรรมที่ยังไม่ได้เปิดให้บริการเป็นทางการ หรือไม่ได้จัดทำเป็นประจำ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ การจัดอภิปรายและปาฐกถา เป็นต้น ซึ่งบริการที่กล่าวมานี้เป็นประเภทที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้คุ้นเคยและรู้จักห้องสมุดได้ดียิ่งขึ้นอีกทางหนึ่งควย แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดขึ้นได้จะต้องอาศัยองค์ประกอบของห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ ทรัพยากร หนังสือ วัสดุ การอ่านอื่น ๆ และโศกทัศน์บุกรณ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ งบประมาณ และนโยบาย

ของห้องสมุดที่มีความพร้อมเหมาะสมเป็นประการสำคัญ ซึ่งจึงกล่าวนี้ถือเป็นบทบาทของห้องสมุดที่บุคคลผู้ใช้มันจะยังประโยชน์และสร้างทักษะในการใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพแก่นักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

จากผลการวิจัยโดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า สำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นห้องสมุดที่เขาขายโคมาตฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศไทยเกือบทุกท่าน นอกจากบุคลากรทางฝ่ายวิชาการ ซึ่งเห็นว่าบรรณารักษ์และนักวิชาการอื่น ๆ ควรมีส่วนภาพเทียบเท่าอาจารย์ผู้สอน¹ ซึ่งหากพิจารณาตามความเป็นจริงและด้วยความเป็นธรรมชาติแล้ว ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์และนักวิชาการอื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีได้ทำหน้าที่สอนในมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกับกับอาจารย์มหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่สอนโดยตรง แต่จะเห็นว่าลักษณะงานให้บริการ ของบรรณารักษ์ และนักวิชาการอื่น ๆ ก็คือ การอำนวยความสะดวกทางด้านวิชาการแก่นักศึกษา ข้าราชการ และผู้ใช้ห้องสมุดประเภทอื่นอยู่อย่างสม่ำเสมอและเป็นประจำ ซึ่งอาจถือเป็นการให้การศึกษามอบรูปแบบการศึกษาศูนย์ใหม่ในปัจจุบัน ดังนั้น จึงน่าที่จะมีการศึกษาและพิจารณากันอย่างจริงจังว่าตำแหน่งบรรณารักษ์และนักวิชาการอื่น ๆ ที่ปฏิบัติภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยควรจะมีสถานภาพเทียบเท่ากับอาจารย์ผู้สอนโดยตรงหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นไปได้ก็จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในวงวิชาการของมหาวิทยาลัยอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

1. อาคารสถานที่ ห้องสมุดควรมีการใช้เนื้อที่ภายในห้องสมุดให้เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบริเวณชั้นหนังสือเก่าที่จัดหมวดหมู่ควรรวบรวม

¹สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, "มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย" (กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2519), หน้า 2.

กลิดเด็น (Glidden) และบริเวณชั้นวารสารเย็บเล่ม เป็นต้น ควรจัดทำเป็นบริเวณ
ที่นิ่งอ่านเพิ่มขึ้นได้อีก และในปัจจุบันพื้นที่ห้องสมุดที่ปูด้วยกระเบื้องยางชำรุดอยู่เป็นจำนวนมาก
ควรที่จะมีการดูแลรักษาและซ่อมแซมเพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายที่จะเกิดขึ้นตามมา
มากกว่าเดิม ควรปรับปรุงป้ายบอกทิศทางและแหล่งวัสดุของห้องสมุดให้ชัดเจน สำหรับห้อง
สุขาที่ขาดแคลนน้ำอยู่ เสมอทำให้ห้องสุขาไม่คอยสะอาดและสิ่งกลิ่นอันไม่พึงปรารถนา
ถ้าห้องสมุดสามารถชุกน้ำมาศาลไว้ใช้เองก็อาจจะแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำได้ โดยทั่วไป
การถ่ายเทอากาศในห้องสมุดไม่คอยสม่ำเสมอ โดยเฉพาะห้องคนควาและสัมมนาที่อากาศ
ค่อนข้างร้อน ซึ่งควรที่ห้องสมุดจะได้มีการพิจารณาแก้ไขในเรื่องการถ่ายเทอากาศใน
ห้องสมุดให้ดีขึ้นด้วย และในอนาคตควรมีนโยบายต่อเติมอาคารห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น
เพื่อให้สมุดคู่กับจำนวนผู้ใช้ที่คาดว่าจะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างแน่นอน

2. ครุภัณฑ์ ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ทั่วไป และโต๊ะนั่งเฉพาะบุคคลให้มี
จำนวนเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับครุภัณฑ์ที่ชำรุดควรจะมีการปรับปรุง
ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้การได้ยิ่งขึ้น

3. หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนูปกรณ์ จากการที่ผู้วิจัยได้ลอง
สำรวจจากแหล่งที่เก็บ พบว่าหนังสือเรียงไว้ผิดที่อยู่เป็นจำนวนมากทำให้ผู้ใช้หาหนังสือ
ที่ต้องการใช้ไม่พบ ดังนั้นควรมีบุคลากรห้องสมุดคอยตรวจตราดูแลในเรื่องดังกล่าวนี้
อย่างสม่ำเสมอ ส่วนวารสารและนิตยสารก็มักจะไม่ปรากฏอยู่ตามชั้นวารสารหรือ
นิตยสารชั้นนั้น ๆ ทำให้ผู้ใช้ที่ต้องการหาไม่พบและค่อนข้างสับสน ถ้าเป็นไปได้ห้องสมุด
ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเรียงหนังสือ วารสารและนิตยสารเพิ่มขึ้นเพราะในปัจจุบันมี
จำนวนยังไม่เพียงพอ สำหรับเรื่องหนังสือจองที่มักจะเป็นปัญหาของห้องสมุดเกือบทุกแห่ง
ที่ควรมีบริการหนังสือจองนั้น ความจริงนั้นจัดว่าสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีจำนวนหนังสือ
จองต่อจำนวนผู้ใช้เหมาะสมก็อยู่แล้ว และนอกจากนี้ยังพบว่าหนังสือจองบางรายการยังมี
จำนวนเล่มมากเกินความจำเป็น ซึ่งการนี้ทางห้องสมุดควรมีหลักการที่แน่นอนพร้อมทั้ง
ชี้แจงและทำความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สั่งสำรอง อาจจะทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ

บริการหนังสือจองลงใบบาง เพื่อที่ทางห้องสมุดจะมีรายได้เหลือไปใช้ประโยชน์ในการซื้อหนังสือประเภทต่าง ๆ เขาห้องสมุดก็เพิ่มขึ้นอีก สำหรับการจัดหาหนังสือซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากถาวรซื้อนั้น จะเป็นหนังสือภาษาอังกฤษจำนวนสูงกว่าหนังสือภาษาไทยมาก แต่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการใช้หนังสือภาษาไทย ดังนั้น ห้องสมุดควรพยายามจัดหาหนังสือภาษาไทยที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษายภายในสถาบันมาไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ห้องสมุดควรมีการติดตามว่าหนังสือตำราภาษาอังกฤษเล่มใดที่มีผู้ต้องการใช้มาก และหาทางแปลเป็นภาษาไทยเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาตามผลการวิจัย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้แปลซึ่งอาจได้แก่ อาจารย์ บรรณารักษ์และนักวิชาการอื่น ๆ ซึ่งต้องเต็มใจและมีเวลาพอสมควรในการจัดทำบริการดังกล่าว นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากหนังสือ กรรมวิธีวารสารไทย กรรมวิธีหนังสือพิมพ์ไทย วารสาร บรรณสาร สพบ. ซึ่งล้วนเป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกโดยสำนักบรรณสารการพัฒนา ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้เอกสารการวิจัย จุลสาร กฤตภาค ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และไลออต-ทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดนอกเหนือจากหนังสือและวารสาร เพื่อให้นักศึกษาจะสามารถศึกษาและค้นคว้าวิจัยได้กว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วควรมีการกวาดล้างผู้เช่าใช้ห้องสมุดทุกคนคนคนข้าง เกรงครีตกว่าเดิม เพื่อป้องกันการสูญหายทรัพย์สินของห้องสมุด สำหรับที่ข้าราชการควรมีการซ่อมแซมให้ใช้การได้ และที่เกาตราสมัยก็ควรมีการคัดเลือกรอกโดยบริจากรหรือขายเป็นรายได้ของห้องสมุด ส่วนการสำรวจหนังสือนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งห้องสมุดจะต้องมีนโยบายที่แน่นอนในเรื่องนี้ ตลอดจนมีการเตรียมการล่วงหน้าให้เรียบร้อยทุกขั้นตอนเมื่อจะมีการสำรวจหนังสือทุกครั้ง

4. บุคลากร สำนักบรรณสารการพัฒนาควรมีนโยบายแน่นอนและยุติธรรมในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการบำรุงขวัญและสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ระดับ นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในงานต่าง ๆ ที่ยังไม่เพียงพอ อาทิ งานให้บริการจ่าย-รับ งานเก็บเรียงหนังสือชั้นชั้น เป็นต้น ยิ่งกว่านั้นเพื่อเพิ่ม

ความเข้าใจในงานห้องสมุดแก่บุคลากรห้องสมุดยิ่งขึ้น ควรมีการหมุนเวียนให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างมีระบบในห้องสมุดทั้งในระยะสั้นชั่วคราวและระยะยาว เช่น วางกฎเกณฑ์ตายตัวให้บรรณารักษ์ใหม่ทำงานในแผนกวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ 1 ปี ก่อนที่จะไปทำงานบริการทั่วไป หรือให้บรรณารักษ์ใหม่ทำงานหมุนเวียนกันอยู่ในแผนกบริการเอกสารสนเทศ แผนกวารสารและเอกสาร เป็นต้น การหมุนเวียนเช่นนี้จะเป็นการโยกย้ายจริง ๆ และมักจะเป็นการทำงานในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบในระดับเดียวกันทุกระดับ¹ จะเป็นผลให้บุคลากรห้องสมุดระดับเดียวกันเกิดทักษะในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ใค่นอกเหนือจากงานประจำ และยังเป็นการจัดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรห้องสมุดได้อีกด้วย

5. ระเบียบข้อบังคับ ปัจจุบันระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดที่เป็นลายลักษณ์อักษรจัดอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมดีพอสมควร แต่ในทางปฏิบัติผู้วิจัยเห็นว่าน่าที่จะควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของอาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเพิกเฉยต่อกฎระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด เช่น การยืมและคืนหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์หรือวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดที่อาจารย์มักจะไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จนบางครั้งเกิดผลเสียหายแก่ห้องสมุด อาทิ การฉีกการทำหนังสือหาย ดังนั้นห้องสมุดควรจะมีมาตรการแก้ไข ขอความร่วมมือ และเคร่งครัดต่อการให้บริการของอาจารย์เช่นเดียวกับผู้ใช้ประเภทอื่นด้วย

6. บริการและกิจกรรม สำนักบรรณสารการพัฒนาให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดทั้งที่เป็นวิชาการ และทั้งให้ความสะดวกและให้ความบันเทิงแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งบริการและกิจกรรมที่จัดทำนั้นมีทั้งเป็นที่แพร่หลายซึ่งมักศึกษารูจักและเคยใช้ และที่ยังไม่

¹David C. Weber, "The Dynamics of the Library Environment for Professional Staff Growth," College & Research Libraries 35 (July 1974) : 259 - 260.

รู้จักและไม่เคยใช้ ดังนั้นห้องสมุดควรจะมีการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำและเห็นว่ามึนักศึกษาในชนอย หรือยังไม่รู้จักให้นักศึกษาทราบทั้งทางวิทยุ เสียงตามสายภายในสถาบัน แผนป้ายประกาศ และอื่น ๆ ทั้งนี้ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์กิจการของสมุดและฝ่ายบริการซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและคุ้นเคยกับผู้ใ้ช้มากที่สุดควรเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เรื่องรายได้ของสมุด สำนักบรรณสารการพัฒนา มีรายได้ส่วนใหญ่จากงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งใช้จ่ายเป็นงบประมาณซื้อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ ครุภัณฑ์ และเงินเดือนของบุคลากร ส่วนรายได้อื่น ๆ เช่น เงินบริจาค เงินคาปรับ เงินบพิเศษ เป็นต้น ทางห้องสมุดควรจะไ้คนำมาจัดเป็นเงินสวัสดิการแก่บุคลากรของสมุดด้วย นอกจากนี้สถาบันมีจิตพัฒนาบริหารศาสตราจารย์บรรณสารให้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น เพื่อให้ห้องสมุดมีรายได้เพียงพอในการจัดดำเนินการตามนโยบายของห้องสมุด อันจะทำให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพียงแห่งเดียวเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะทำการวิจัยเปรียบเทียบการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่านักศึกษาระดับเดียวกันมีการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการศึกษาและคนควาวิจัยเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่

2. ควรมีการสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของผู้ใช้ประเภทอื่นหรือทั้งหมด เพื่อจะทำให้สำนักบรรณสารการพัฒนาสามารถทราบความต้องการของผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งจะเป็ประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อการปรับปรุงบริการและกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทุกประเภทและสัมฤทธิ์ผลในนโยบายของห้องสมุด.

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะไ้มีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนา ของนักศึกษาคณะต่าง ๆ ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้วย