



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นในนิสิต เรียนรู้หรือแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (INQUIRY METHOD) ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้นิสิตรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงควร เป็นสถานที่ที่มีความพร้อม ในการจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวาง รวมทั้งจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิจำนวนมากเพียงพอ ห้องสมุดจะต้องมีงบประมาณเหมาะสมที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดบริการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันแรกในประเทศไทยที่ได้เริ่มระบบบูรณาการงานวิทยบริการ โดยรวมงาน ห้องสมุด งาน โสตทัศนศึกษา และงานหอเอกสารประเทศไทย เข้าด้วยกันเป็นสถาบันวิทยบริการ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์และการเรียนของนิสิต การวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จึงเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการจัดสรรทรัพยากรของผู้บริหารมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในด้านการบริหารและการบริการ
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ
4. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อแนวทางในการดำเนินงาน และการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนไว้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถาบันวิทยบริการและมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2529
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานจำนวน 5 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จำนวน 119 คน กลุ่มผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2537 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2537 โดยแบ่งช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามออกเป็นวันละ ช่วงเวลา แจกแบบสอบถาม ช่วงเวลาละ 50 ฉบับ กลุ่มนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2536 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามคณะและชั้นปีที่ศึกษา จำนวนร้อยละ 5 ให้ได้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,040 คน
3. การสร้างแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
แบบสังเกตสร้างจากการศึกษา การแบ่งส่วนบริการของสถาบันและกิจกรรมในการเข้าใช้ห้องสมุดจำแนกตามช่วงเวลา
แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษานโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารสถาบัน
แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 ชุด คือ สำหรับผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ แบบสอบถามผู้เข้าใช้และไม่ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ เพื่อแจกนิสิตตามคณะต่าง ๆ แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานเพื่อแจกผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการโดยแบ่งกลุ่มผู้ตอบเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ และกลุ่มผู้ช่วยปฏิบัติการ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสังเกตผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเกตกลุ่มผู้ให้บริการในสถาบัน ฯ ด้วยตนเอง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มผู้ให้บริการในสถาบันวิทยบริการจำนวน 2,152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 และจากนิสิตตามคณะจำนวน 1,028 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.6 และจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน ฯ จำนวน 94 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.7

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการและแบบสอบถามนิสิตแต่ละคณะ วิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการในส่วนของสถานภาพวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาในด้านต่าง ๆ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอในรูปของตารางและบรรยาย สำหรับข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของการบรรยายความ และใช้มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. พัฒนาการของสถาบันวิทยบริการเกิดขึ้นจากนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ โดยเป็นการรวมหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ 3 หน่วยงาน เข้าไว้ด้วยกันคือ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และเมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สถาบันวิทยบริการในปี 2521 หน่วยงานภายใต้สถาบันวิทยบริการได้มีเพิ่มขึ้นอีก 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขานุการสถาบัน ฯ สถาบันวิทยบริการได้เริ่มเปิดดำเนินงาน ในปี พ.ศ. 2525 ในด้านโครงสร้างและการบริหาร ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการมีผู้อำนวยการสถาบันฯ เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของสถาบันฯ และมีรองผู้อำนวยการอีก 2 ท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในด้านการดำเนินงานมีคณะกรรมการดำเนินงานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงาน

เนื่องจากลักษณะการเกิดห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีห้องสมุดคณะเกิดขึ้นก่อนสถาบันวิทยบริการ ระบบบริหารห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงเป็นแบบกระจายอำนาจการบริหาร โดยห้องสมุดคณะ/สถาบัน อยู่ภายใต้สังกัดคณะบดีและผู้อำนวยการสถาบันนั้น ๆ

ในส่วนของงบประมาณ สถาบันวิทยบริการ ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินผลประโยชน์ ตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งสถาบันฯ คือ ปีงบประมาณ 2520 เป็นต้นมา โดยงบประมาณแผ่นดินจะสนับสนุนในส่วนของงบดำเนินการ และประมาณครึ่งหนึ่งเป็นหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง ส่วนในงบประมาณเงินผลประโยชน์ส่วนใหญ่จะจัดสรรให้ในหมวดงบลงทุน ซึ่งในระยะหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2532 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยเริ่มสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันฯ ในรูปโครงการต่าง ๆ มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของสถาบันวิทยบริการมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยโดยยึดภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน คือ การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นเกณฑ์ในการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เน้นการเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและสะสมเอกสาร อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการวิจัยของนิสิตและอาจารย์ เป็นแหล่งรวมเอกสารเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทย และเป็นแหล่งจัดหา ผลิต และให้บริการเกี่ยวกับสื่อการศึกษาประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์และการเรียนของนิสิต การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานจะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมไปในแต่ละยุคสมัย เช่น ในแผนฯ 4 เน้นการรวมหน่วยงาน 3 หน่วยงานทางด้านบริการวิชาการเข้าด้วยกันเป็นศูนย์บริการวิชาการ ในแผนฯ 5 เน้นการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ในแผนฯ 6 เน้นทิศทางในการดำเนินงาน คือ การสร้างข่ายงานห้องสมุด การบริการแนะนำช่วยค้น การเป็นศูนย์กลางอบรม การเป็นศูนย์การแลกเปลี่ยนและสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ในแผนฯ 6 สถาบันฯ ได้วางแนวทางในการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานในอนาคต และได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย การดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ผ่านมามีการวางแผนไว้ทุกขั้นตอน และมีการบันทึกสถิติปริมาณงานไว้อย่างละเอียด โดยมีการปรับปริมาณแผนการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปัจจุบัน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมองว่าอยู่ในระดับที่ใช้ได้ การพัฒนาไปเร็วมาก และสถาบันฯ มีความทุ่มเทในการพัฒนางานของตนอย่างมาก แต่ควรมีการประสานงานกันระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ เพิ่มขึ้น ในส่วนของการจัดหาทรัพยากรไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน ควรพิจารณาใช้พื้นที่ใดให้สมารถและเลิกไปเลยที่หนึ่ง สำหรับการทำเทคโนโลยีสืบหาใช้ในอนาคต

สถาบันวิทยบริการกำลังอยู่ในช่วงของการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบของการให้บริการ โดยจะพัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ การค้นเอกสาร ข้อมูล สามารถค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์และไม่จำเป็นต้องมาค้นที่สถาบันฯ ที่ห้องสมุดคณะก็สามารถค้นได้ ซึ่งต่อไปจะพัฒนาให้ค้นได้ถึงบทคัดย่อ และสิ่งพิมพ์ออกมาได้ และควรพัฒนาถึงขั้นส่งภาพส่งเสียงออกมาจากจอคอมพิวเตอร์ได้ ระบบการยืมคืนจะใช้ระบบ Bar-Code ยืมคืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ และสามารถยืมคืนได้ทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัย

3. กลุ่มผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ และกลุ่มนิสิตแต่ละคณะมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ คือ เพื่ออ่านหนังสือ ซึ่งตรงกับข้อมูลที่พบจากการสังเกตผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีความถี่ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการมากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เวลาอยู่ในสถาบันฯ ครั้งละ 2 ชั่วโมงขึ้นไป โดยชอบเข้าใช้สถาบันฯ ในช่วงเวลา 13.00 - 19.00 น. สำหรับนิสิตแต่ละคณะส่วนใหญ่ ชอบใช้บริการของห้องสมุดคณะของตนเองศึกษา รองลงมาคือ สถาบันวิทยบริการ โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุดเนื่องจากความสะดวก มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการและบรรยากาศดี แร่งจูงใจที่เข้าใช้ห้องสมุดคือ ต้องการศึกษาค้นคว้า เรื่องที่ตนเองสนใจเป็นพิเศษ และต้องการบังคับตนเองให้อ่านหนังสือและรู้จักค้นคว้า นิสิตแต่ละคณะส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนำชม/ปฐมนิเทศสถาบันวิทยบริการ แต่เคยใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ในเรื่องเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดบริการของสถาบันวิทยบริการ ผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นตรงกันว่า ในวันธรรมดาควรเปิดให้บริการระหว่างเวลา 8.00 - 21.00 น. สำหรับวันเสาร์ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าควรเปิดบริการระหว่างเวลา 9.00 - 16.00 น. แต่ผู้ใช้บริการอยากให้อ่านเปิดบริการระหว่างเวลา 8.00 - 21.00 น. และในวันอาทิตย์ผู้ใช้บริการต้องการให้เปิดบริการ แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ปิดบริการ

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ดี มีประโยชน์ และผู้อำนวยต่อผู้ใช้บริการให้สะดวก รวดเร็ว แต่ในบางโครงการยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ และนิสิตแต่ละคณะสอดคล้องกันในด้านอาคารสถานที่คือ โต๊ะ และเก้าอี้ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วง

เวลาใกล้สอบ และควรเปิดบริการถึง 21.00 น. ทุกชั้น ส่วนความคิดเห็นด้านบริการผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีโทรทัศน์สาธารณะ และควรเพิ่มหนังสือที่ทันสมัย ส่วนนิสิตแต่ละคณะเห็นว่าหนังสือบางสาขาน้อย และไม่มีการประชาสัมพันธ์ด้านบริการที่ชัดเจน ความคิดเห็นด้านบุคลากร นิสิตแต่ละคณะเห็นว่าบุคลากรของสถาบันวิทยบริการไม่เป็นกันเอง บริการไม่ค่อยประทับใจ ส่วนความคิดเห็นด้านกฎ ระเบียบ ผู้ใช้บริการและนิสิตแต่ละคณะเห็นตรงกันว่าควรมีระบบป้องกันการจ้องที่นึ่ง และมีเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้บริการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าปัญหาการบริหาร ควรได้รับงบประมาณสนับสนุนมากขึ้น มีช่องว่างระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกันให้มากกว่านี้ และเห็นว่าในปัจจุบันการบริหารก้าวหน้านำสถาบันฯ พัฒนาอย่างรวดเร็ว สำหรับปัญหาในด้านบริการบุคลากรไม่เพียงพอ การบริการควรปรับปรุงมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ วัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ปัญหาด้านอาคารสถานที่อยู่ในช่วงต่อเติมอาคาร ทำให้รู้สึกไม่ค่อยปลอดภัย มีโต๊ะเก้าอี้น้อยเกินไป ซาดครุภัณฑ์ที่จำเป็น สำหรับปัญหาด้านอื่น ๆ กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่าผู้บริหารควรมาจากบุคลากรสายวิชาชีพโดยตรง กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นเห็นว่าควรมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มผู้ช่วยปฏิบัติการเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับค่าล่วงเวลาออกช้า

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการครั้งนี้พบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้คือ

1. จากการศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของสถาบันวิทยบริการ จะเห็นได้ว่า เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มิได้กำหนดนโยบายด้านงานห้องสมุดไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่สมัยแรกเริ่ม ต่อมาจึงมีห้องสมุดคณะและห้องสมุดแผนกวิชาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานซ้ำซ้อนกัน ในปี พ.ศ. 2514 คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหอสมุดกลาง ได้พิจารณารวมหน่วยงานอีก 2 หน่วยงานที่มีลักษณะให้บริการวิชาการแก่คณาจารย์

และนิสิตคล้ายกันกับหอสมุดกลาง คือ หน่วยโสตทัศนศึกษากลางและศูนย์เอกสารประเทศไทย เข้าไว้ด้วยกัน โดยมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ ในปี พ.ศ. 2521 หลังจากนั้นสถาบันวิทยบริการจึงมีหน่วยงานในสังกัดเพิ่มขึ้นอีก 1 หน่วยงานคือ สำนักงานเลขาธิการสถาบันฯ เพื่อทำหน้าที่ในด้านบริหารงานต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ ในปัจจุบันระบบการบริหารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดเป็นระบบกระจายอำนาจ คือมีหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะและสถาบันการดำเนินงานห้องสมุดเป็นอิสระจากกัน แต่ได้มีการร่วมมือประสานงานระหว่างห้องสมุดในรูปของคณะกรรมการประสานงานระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อร่วมมือและประสานงานกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งดำเนินถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ จะเห็นได้ว่าเป็นการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมสำหรับรูปแบบของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการจัดตั้งโครงการพัฒนาช่วยงานห้องสมุดสามารถพัฒนางานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบห้องสมุดแบบสมัยใหม่นี้จะเอื้ออำนวยนโยบายการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ นักวิจัยและนิสิตของมหาวิทยาลัย ให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นอย่างมาก และจะสามารถแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่พบในปัจจุบันได้ เช่น ปัญหาที่นั่งไม่เพียงพอ ปัญหาห้องสมุดปิดบริการเร็วเกินไป

2. สถาบันวิทยบริการมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถาบันฯ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการวิชาการในด้านต่าง ๆ และเพื่อสนับสนุนการศึกษาทุกประเภทและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยรวมงานบริการวิชาการที่มีอยู่แล้วเข้ามาอยู่ด้วยกัน เพื่อเป็นการประหยัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการให้สูงขึ้น เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีห้องสมุดคณะ/สถาบัน ด้วย ซึ่งอยู่ในสังกัดของแต่ละคณะ/สถาบัน และดำเนินการเป็นอิสระต่อกัน ในลักษณะของห้องสมุดคณะและหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะก่อตั้งขึ้นก่อน จึงทำให้ไม่สามารถตรงตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ทบวงฯ มหาวิทยาลัยกำหนดได้ ในเรื่องการแบ่งส่วนราชการ และหน่วยงานในสังกัดสถาบันวิทยบริการ มีโครงสร้างที่ใหญ่กว่าหน่วยงานที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐาน จึงทำให้ในบางส่วนไม่สามารถเทียบกับเกณฑ์ฯ ได้

3. ในด้านงบประมาณที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรร ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในงบลงทุนหมวดค่าสิ่งก่อสร้าง และในระยะต้นแผนฯ 6 เริ่มได้รับจัดสรรเพิ่มขึ้นในส่วนของการสนับสนุนโครงการต่าง ๆ

เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการของสถาบันฯ และงบประมาณในบางส่วนก็ลงไปทีเดียว เช่น โครงการช่างงานห้องสมุด สำหรับงบประมาณแผ่นดินในช่วงแรก ๆ ของการก่อตั้งสถาบันฯ (ช่วงต้นแผนฯ 4) ได้รับความสรรเพียงงบดำเนินการเล็กน้อย และเริ่มได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินมากขึ้นในปีงบประมาณ 2523 เป็นต้นมา ยิ่งในปีท้ายยิ่งเริ่มเห็นชัดเจนว่าเงินที่ได้รับความสรรจากงบประมาณแผ่นดินประมาณครึ่งหนึ่งของงบประมาณทั้งหมดได้รับความสรรเป็นหมวดเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับแผนฯ งบประมาณที่วางไว้ในช่วงต้นแผนฯ 7 กับงบประมาณที่ได้รับความสรรพบว่าในภาพรวมงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับความสรรต่ำกว่าแผนฯ มาก (ร้อยละ 30-50) และถ้าพิจารณารายหมวดพบว่า ในบางหมวดได้รับเกินจากแผนฯ เล็กน้อย เช่น หมวดเงินเดือน และค่าจ้างชั่วคราว และบางหมวดได้รับต่ำกว่าแผนฯ มาก จนถึงบางปีไม่ได้รับความสรรเลย เช่น หมวดค่าครุภัณฑ์ ซึ่งในส่วนนี้สำนักงานงบประมาณอาจจะมองว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีเงินรายได้ของตนเองที่สามารถจะเอามาสนับสนุนในส่วนนี้ได้ และในหมวดเงินเดือนก็ได้ตรงตามแผนฯ และเกินแผนฯ นิดหน่อยนั้น อาจเนื่องมาจากอัตราของบุคลากรมีกำหนดแน่นอนที่ต้องได้รับเงินเดือนและส่วนที่เกินเนื่องมาจากการปรับอัตราเงินเดือนใหม่ในกลางปีงบประมาณ 2535 ซึ่งการวางแผนฯ ยังใช้บัญชีเงินเดือนของปี 2534 อยู่

4. สถาบันวิทยบริการมีการกำหนดปริมาณงานไว้อย่างละเอียดทุกขั้นตอนและมีการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าในแต่ละปี นอกจากนี้ยังมีการเก็บสถิติเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานไว้อย่างละเอียด โดยมีการปรับแผนฯ ขึ้น-ลงทุกปีเป็นที่น่าสังเกตว่าถึงจะมีการปรับแผนฯ ทุกปี แต่ปริมาณงานที่ปรากฏในแผนฯ กับผลไม่ค่อยใกล้เคียงกันเท่าไร ซึ่งเนื่องมาจากงานในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการ การกำหนดเป้าหมายให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติจริงเป็นไปได้ยาก

5. มีผู้เข้าใช้บริการในแต่ละชั้นของสถาบันกระจายมากน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวนที่นั่งในแต่ละชั้น จะเห็นได้ว่ามีผู้เข้าใช้บริการมากในช่วงเวลา 14.00 - 15.00 น. รองลงมาคือช่วง 18.00 - 19.00 น. ซึ่งในการปิดบริการของศูนย์เอกสารประเทศไทยและศูนย์สารสนเทศศึกษากลางในเวลา 16.00 น. ไม่มีผลต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ เนื่องจาก 2 หน่วยงานนี้มีผู้ใช้บริการอยู่จำนวนไม่มาก ถ้าดูเฉพาะศูนย์สารสนเทศศึกษากลางจะพบว่ามีผู้เข้าใช้บริการน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาใกล้สัปดาห์

ปลาย จึงทำให้คนใช้บริการน้อย ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้บริการของหอสมุดกลาง ในด้านการอ่านหนังสือ และการทำรายงาน นอกจากนี้ยังพบว่าในช่วงสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนกุมภาพันธ์ ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้สถาบันวิทยบริการเพื่อการอ่านและทำรายงานแต่ในสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนกุมภาพันธ์ จะพบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่ออ่านหนังสือ เพราะเป็นช่วงเวลาที่กำลังสอบ ถ้าพิจารณาจำนวนผู้ใช้กับจำนวนเก้าอี้ที่มีอยู่ในสถาบันฯ จะพบว่ายังมีที่นั่งเหลืออยู่มากที่ไม่ใช่ผู้ใช้ แต่ผู้เข้าใช้ประสบปัญหาที่นั่งไม่เพียงพอและมีการจองที่นั่งมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าจำนวนที่นั่งที่เหลืออยู่ไม่ใช่ผู้ใช้ เนื่องจากการจองอย่างหนึ่ง และอีกอย่างหนึ่งในการสังเกตจะพบว่าผู้เข้าใช้บริการบางกลุ่มหรือบางคน ใช้พื้นที่บนโต๊ะเต็มจนทำให้ผู้อื่นไม่กล้าเข้านั่งเสริม ในส่วนของห้องอ่านเฉพาะบุคคล ก่อนการขยายพื้นที่อาคารมีห้องอ่านเฉพาะบุคคลในบริเวณห้องวิทยนิพนธ์ และสิ่งพิมพ์จุฬาฯ แต่เมื่อขยายพื้นที่อาคารแล้วปรากฏว่าห้องอ่านเฉพาะบุคคลไม่มี ซึ่งห้องอ่านเฉพาะบุคคลนี้จำเป็นมากสำหรับการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และบัณฑิตศึกษา

6. ผู้ที่เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งใช้บริการอ่านหนังสือ รองลงมาคือ ค้นข้อมูลประกอบการวิจัยและทำการบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนัตรา สินชัยสุข ธารทิพย์ ศิริวัฒนรักษ์ และปิยวรรณทิพย์วงศ์ ซึ่งเห็นว่านิสิตแต่ละคณะที่เคยเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้ามาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด หน่วยงานของสถาบันวิทยบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ ได้แก่ หอสมุดกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากบริการของหอสมุดกลางเป็นบริการที่กว้างครอบคลุมพื้นที่อาคารสถาบันฯ เกือบทั้งหมด การเข้าใช้บริการของสถาบันฯ ซึ่งถึงแม้เพียงเข้ามาใช้สถานที่เพื่ออ่านหนังสือของตนเองก็ถือได้ว่ามาใช้บริการของหอสมุดกลาง และอีกประการหนึ่งการบริการของหน่วยงานอื่นมีข้อจำกัด เช่น งานบริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย ก็มีข้อมูลเฉพาะด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทยและประเทศไทยใกล้เคียง และจำกัดกลุ่มผู้ใช้บริการเฉพาะนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรจุฬาฯ และนักวิจัยภายนอกที่สนใจ ซึ่งไม่ครอบคลุมการให้บริการแก่นิสิตในระดับปริญญาตรีและบริการของศูนย์โสตทัศนศึกษากลางตั้งแต่ขยายพื้นที่อาคารสถาบันฯ ศูนย์โสตทัศนศึกษากลางก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องเกี่ยวกับวัสดุ ครุภัณฑ์คือ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ยังไม่ค่อยมี และครุภัณฑ์บางชนิดก็ชำรุดใช้การไม่ได้ และสองหน่วยงานนี้ในปัจจุบันเปิดบริการ 16.00 น.

ผู้ให้บริการในสถาบันฯ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณทิพย์วงศ์ และสุนัตรา สินชัยสุข ซึ่งต่างจากงานวิจัยของอุไรพรรณ พะมณี จุฑาทิพย์ โอสนานนท์ สุธนา วงศ์ทองสรรค์ และวรรณภา รัตน์ณา ที่พบว่าผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และสำหรับจำนวนเวลาที่อยู่ใช้บริการในสถาบันฯ พบว่า ผู้ใช้บริการในสถาบันฯ วิทยบริการส่วนใหญ่ ใช้เวลาอยู่ในสถาบันฯ 2 ชั่วโมงขึ้นไป และชอบเข้าใช้ในช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น. ซึ่งเป็นช่วงนอกเวลาราชการ ผู้ใช้บริการเห็นว่าในวันธรรมดาเวลาที่สถาบันฯ เปิด-ปิดให้บริการอยู่เหมาะสม (8.00 - 21.00 น.) สำหรับในวันเสาร์ผู้ให้บริการต้องการให้เปิด-ปิดในเวลาเดียวกับวันธรรมดา และในวันอาทิตย์ซึ่งเป็นวันที่สถาบันฯ วิทยบริการปิดบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก็ต้องการให้เปิดเวลา 8.00 น. และปิดเวลา 16.00 น. สำหรับผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเวลาที่สถาบันฯ เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมดี และไม่ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเวลาให้บริการในปัจจุบันน่าจะเพียงพอเพราะสถาบันฯ กำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับการได้รับเงินสนับสนุนไม่เพียงพอ ซึ่งการขยายเวลามากขึ้นกว่าเดิมหรือเปิดบริการ 24 ชั่วโมง อาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนเพราะผู้ให้บริการอาจมาใช้บริการเพื่อใช้สถานที่เท่านั้น ไม่ได้ใช้บริการวัสดุของห้องสมุด ประกอบกับบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืนค่อนข้างมืด และไม่มีความปลอดภัยเนื่องจากการก่อสร้างในบริเวณใกล้เคียง

7. นิสิตในแต่ละคณะของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ชอบใช้ห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษา โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุดเพราะความสะดวก มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศดี และมีแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อต้องการค้นคว้า และบังคับตนเองให้อ่านหนังสือ สาเหตุที่ทำให้นิสิตแต่ละคณะชอบใช้ห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษาอาจเนื่องมาจาก การจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดสถาบันฯ วิทยบริการ ได้ส่วนแบ่งเงินค่าหน่วยกิตในการซื้อหนังสือจากนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 จึงมีนโยบายในการจัดซื้อหนังสือในวิชาพื้นฐาน ส่วนห้องสมุดคณะ ได้ส่วนแบ่งค่าหน่วยกิตจากนิสิตปี 3 ปี 4 จึงเลือกซื้อหนังสือเฉพาะในศาสตร์สาขานั้น ๆ ทำให้นิสิตสามารถค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการได้มากกว่า ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา เข้าใช้บริการของสถาบันฯ วิทยบริการน้อย

8. ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจที่ได้ร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ นุชนานนท์ ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง เกี่ยวกับผู้ร่วมงาน เกี่ยวกับการบริการสังคมและความสำเร็จของงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวงศ์ ศรีสุวจริย์ จะเห็นได้ว่าเป็นจุดที่ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันวิทยบริการมีความพอใจในการร่วมรับผิดชอบต่องานในสถาบันฯ เพราะทำให้โครงการต่าง ๆ ที่สถาบันฯ ริเริ่มดำเนินการสามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเป็นจุดที่ทำให้สถาบันฯ สามารถขยายเวลาการให้บริการได้ถึง 21.00 น. ในปัจจุบัน

สำหรับปัญหาในการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันฯ คิดว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืน และสถานที่ตั้งของสถาบันฯ ซึ่งอาจเนื่องมาจากบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืนค่อนข้างมืด สถาบันฯ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ใช่ริมถนนใหญ่ และมีการก่อสร้างในบริเวณใกล้เคียง

9. ในเรื่องความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อโครงการต่าง ๆ พบว่ามีความคิดว่าการขยายเวลาให้บริการในปัจจุบันน่าจะเพียงพอ สถาบันฯ ยังไม่มีความพร้อมในการขยายเวลาให้บริการมากกว่านี้ และไม่มีบุคลากรเพียงพอ ซึ่งเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงขยายเวลาเป็นบุคลากรชุดเดียวกับที่ปฏิบัติงานในเวลาราชการ การปฏิบัติงานมาแล้ว 7 ชั่วโมงในเวลาราชการ และต่อช่วงเวลาที่ขยายอีก 5 ชั่วโมง อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกล้าถ้ายังเพิ่มเวลาทำงานมากกว่านี้ น่าจะมีมาตรการอื่น เช่น ต้องมีบุคลากรปฏิบัติงาน 2 ชุด

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการพัฒนาช่างงานห้องสมุด พบว่าผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเป็นโครงการที่ดี ให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุดได้รวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด ซึ่งถ้าโครงการนี้สามารถเริ่มให้บริการแก่ผู้ใช้ได้แล้วอาจช่วยแก้ปัญหาในบางจุดของสถาบันฯ เช่น ปัญหาจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ เพราะผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาที่สถาบันฯ ก็สามารถค้นได้จากห้องสมุดคณะ/สถาบันอื่น สามารถประหยัดเวลาในการอยู่ใช้บริการในสถาบันฯ ทำให้ผู้ใช้บริการในสถาบันฯ สามารถหมุนเวียนกันเข้าใช้บริการได้จำนวนมากขึ้น

ความคิดเห็นต่อโครงการ Internet บรรณารักษ์เห็นว่าปัจจุบันมีผู้นิยมใช้ เป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการและผู้สนใจ เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการเป็นที่น่าสังเกต

ว่าโครงการนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างมากถ้าใช้ในด้านที่ก่อให้เกิดความเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ ซึ่งควรมีการศึกษา จะลึกลงไปว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้โดยมีวัตถุประสงค์อะไร จะคุ้มค่ากับการลงทุนของมหาวิทยาลัยหรือไม่

10. ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ พบ ได้แก่ บุคลากรไม่เพียงพอ ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากมหาวิทยาลัยน้อย ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น สภาพของอาคารยังต่อเติมไม่เสร็จ และยังต้องปรับปรุงอีกมาก สำหรับปัญหาใหม่ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงที่ปรับเปลี่ยนระบบงานทำให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถ้าโครงการเสร็จสมบูรณ์แล้วการใช้บุคลากรปฏิบัติงานในบางจุดอาจลดลงบ้าง และปัญหานี้ก็จะหมดไป แต่ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ชำนาญการเฉพาะด้าน อาจเกิดขึ้นแทน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสถาบัน

1.1 ทบวงมหาวิทยาลัย น่าจะมีการพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดให้ทันสมัย เนื่องจากในปัจจุบันรูปแบบการให้บริการห้องสมุดเริ่มเปลี่ยนแปลงไปในรูปการให้บริการอย่างครบวงจร โดยรวมงานบริการวิชาการเข้าไว้ด้วยกัน และมีลักษณะเป็นศูนย์หรือสถาบันวิทยบริการมากขึ้น

1.2 มหาวิทยาลัยน่าจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มให้เพื่อสนับสนุนในบางส่วนที่ยังไม่เพียงพอ เช่น ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็น

1.3 มหาวิทยาลัยน่าจะสนับสนุนในด้านการพัฒนาบุคลากรของสถาบันวิทยบริการอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทุนเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานภายในสถาบัน

2.1 เนื่องจากสถาบัน ได้เปิดเพื่อต่อเติมอาคารไประยะหนึ่ง เพื่อการต่อเติมขยายพื้นที่ของอาคาร แต่ยังไม่มีการเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ทำให้ในบางช่วง โดยเฉพาะช่วงใกล้สอบ ซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้เข้าใช้บริการมาก จำนวนโต๊ะ เก้าอี้จึงไม่เพียงพอ ซึ่งในจุดนี้มหาวิทยาลัยน่าจะจัดสรรครุภัณฑ์เพิ่มให้จำนวนหนึ่ง และสำหรับในช่วงใกล้สอบ ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมาก จึงเห็นสมควรที่สถาบันฯ น่าจะพิจารณาขยายเวลาเพิ่มขึ้นอีกวันละ 1 ชั่วโมงสำหรับช่วงอื่นอาจพิจารณาปิดบริการในเวลา 19.00 น. ได้ และในช่วงปิดเทอม น่าจะเปิดบริการถึง 17.00 น. เนื่องจากผู้ให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานในเวลาราชการจะสามารถเข้าใช้บริการได้ในช่วงเวลาที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว การที่ไม่จำเป็นต้องเปิดบริการถึง 24 ชั่วโมง เพราะว่าสถาบันฯ มีกฎระเบียบให้ยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ สมาชิกจึงควรใช้บริการนี้

2.2 สถาบันวิทยบริการ ควรจัดทำหนังสือและวารสารใหม่ ๆ ขึ้นขึ้นให้เร็วที่สุดและควรมีมุมหนังสือในด้านบันเทิงเบา ๆ คลายความตึงเครียดเช่น หนังสือตลก และหนังสือการ์ตูน ไว้บริการบ้าง ซึ่งอาจจัดรวมอยู่ในชั้น 2 ห้องวารสาร

2.3 สถาบันวิทยบริการ ควรจัดนิทรรศการในเรื่องราวที่น่าสนใจ และกำลังเป็นที่สนใจ และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งอาจจัดเป็นคู่มือเพื่อแจกให้กับนิสิตใหม่ในแต่ละปีการศึกษา

2.4 สำหรับศูนย์โสตทัศนศึกษากลางน่าจะเปิดบริการถึง 19.00 น. ไม่ควรปิดบริการ 16.00 น. เพราะช่วงนี้ให้บริการน้อยเกินไป ควรจะมีการเพิ่มเวลาการใช้ให้มากขึ้น เพราะครุภัณฑ์โสตฯ เก่าล้าสมัยเร็ว ควรใช้ให้คุ้ม

2.5 สถาบันวิทยบริการ ควรจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการได้ไว้บริการยิ่งในช่วงค่ำ การออกไปใช้โทรศัพท์สาธารณะภายนอกอาคารดูไม่ค่อยปลอดภัย เพราะบริเวณภายนอกอาคารค่อนข้างมืด และควรจัดให้มียามนั่งประจำเป็นจุด และซึ่รถจักรยานไปมาบ้าง เพื่อให้ผู้เดินผ่านไปผ่านมารู้สึกปลอดภัย

2.6 สถาบันวิทยบริการควรเปิดบริการทุกชั้นถึง 21.00 น. ในช่วง 1-2 เดือนใกล้สอบ เพราะมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก และควรมีมาตรการในการกำจัดผู้

จองที่นั่งแล้วไม่มาใช้ เช่น กำหนดเวลาว่าถ้าว่างของไว้เกิน 1 ชั่วโมงก็เก็บไปรวมไว้ที่โต๊ะส่วนกลางของแต่ละชั้น โดยประกาศให้เป็นกฎไว้เลย และควรมีการเตือนเรื่องการใช้เสียงของผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าเป็นเสียงที่ตั้งมากควรประกาศให้หยุดการใช้เสียงในจุดนั้น ๆ หรืออาจทำเสียงสัญญาณเตือนว่ามีเสียงดังในเขตใด

2.7 สถาบันวิทยบริการ ควรศึกษาหลักสูตรของแต่ละคณะและนิมฟ์รายชื่อหนังสือที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องในบางวิชา ส่งให้อาจารย์ผู้สอนแจ้งนิสิตทราบเพื่อเป็นการกระตุ้นให้มฝกต้องการ ใช้บริการมากขึ้น

2.8 สถาบันฯ น่าจะมีแนวทางในการจัดหาเงินจากการบริจาค เพื่อสนับสนุนงานของสถาบันฯ เช่น ติดประกาศให้มฝกช่วยกันบริจาคเงินเพื่อซื้อโต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

2.9 บุคลากรในบางสาขาที่ขาดแคลน สถาบันฯ น่าจะมีแนวทางในการพิจารณาจ้างในอัตราเงินเดือนที่สูงกว่าราชการ เพื่อเป็นการดึงดูดคนให้อยู่ปฏิบัติงาน

2.10 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย น่าจะพิจารณานำนาสถาบันฯ ให้เป็นหน่วยงานนอกระบบราชการ เพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็ว และสามารถพัฒนาหารายได้ของตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการการใช้บริการในสถาบันวิทยบริการเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเทอมการศึกษา เช่น ช่วงต้นเทอม ช่วงกลางเทอม และช่วงปิดเทอม
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานห้องสมุด และการใช้บริการห้องสมุดของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยต่าง ๆ
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะคล้ายจุฬาฯ คือ ใช้ชื่อว่าสถาบันวิทยบริการ หรือ ในลักษณะที่มีห้องสมุดคณะ โดยมีระบบบริหารเป็นแบบกระจายอำนาจแบบของจุฬาฯ เพื่อศึกษาเป็นแนวทางเพื่อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย