

## บทที่ ๔

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงงานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาทุกชั้นปี เพื่อทราบความเห็นและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด

ขอบเขตของการวิจัยคือการศึกษาถาวรใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยไม่จำกัดปีการศึกษา คณะ เพศ และวัย ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งสาระสำคัญของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา สภาพการใช้ห้องสมุดทั่วไป บริการด้านต่าง ๆ และความพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของห้องสมุดกลาง

#### สรุปผลการวิจัย

๑. สถานภาพส่วนตัว ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด ร้อยละ ๓๑ คือนักศึกษาชั้นปีที่ ๓ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ มาใช้บริการห้องสมุดน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๕ และเมื่อจำแนกตามคณะแล้วปรากฏว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์ใช้ห้องสมุดมากที่สุด ร้อยละ ๒๑.๕

๒. สภาพการใช้ห้องสมุด นักศึกษาทุกชั้นปี ร้อยละ ๘๗ มีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามาก ภูมิหลังในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ร้อยละ ๕๑ ได้มาจากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ นักศึกษาส่วนมากมีแรงจูงใจจากการมาใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ร้อยละ ๗๑ อัตราเฉลี่ยความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดในภาคการศึกษาที่แล้วมาคือมากกว่าสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ร้อยละ ๕๔.๕ ชอบใช้ห้องสมุดมากที่สุดในช่วงว่าง

ระหว่างชั่วโมงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ ร้อยละ ๘๔.๕ หนังสือที่นิยมใช้มากที่สุดถึงร้อยละ ๘๔.๕ คือหนังสือวิชาการทั่วไป หนังสือภาษาไทย เป็นหนังสือที่นักศึกษานิยมใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒ แต่สามารถค้นหาหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ได้เป็นบางครั้ง ร้อยละ ๔๔ คู่มือที่ใช้ นิยมใช้บัตรรายการมากที่สุดถึงร้อยละ ๘๖.๕ บริการที่ใช้มากที่สุดถึงร้อยละ ๘๖.๕ ได้แก่บริการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ส่วนปัญหาที่นักศึกษามองมากที่สุดคือหนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้ยืมไปถึงร้อยละ ๘๔.๕

๓. ความพอใจสภาพทั่วไปของอาคารสถานที่และการจัด ครุภัณฑ์ หนังสือ วัสดุ การอ่านอื่น ๆ โสตทัศนวัสดุ เครื่องมือช่วยค้นคว้าและบริการการอ่าน บุคลากร ระเบียบ ข้อบังคับ และการให้บริการของห้องสมุด

๓.๑ อาคารสถานที่และการจัด นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด อาคารห้องสมุด แสงสว่าง สถานที่ตั้ง การรักษาความสะอาด การถ่ายเทอากาศ ขนาดห้องสมุด การตกแต่ง เสียงรบกวน การแบ่งเนื้อที่ ตลอดจนเครื่องหมายแสดงทิศทางภายในห้องสมุด แต่มีความพอใจน้อยในจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือและความสะอาดของห้องน้ำ

๓.๒ ครุภัณฑ์ นักศึกษามีความพอใจปานกลางทุกเรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพอใจคือ ขนาดและที่ตั้งของตู้บัตรรายการ ขนาดและที่ตั้งของตู้บัตรครรชนิวารสาร ขนาดและที่ตั้งของตู้บัตรครรชนหนังสือพิมพ์ ชั้นหนังสือ ชั้นวารสาร ที่วางหนังสือพิมพ์ ชั้นหนังสือใหม่ ตู้ชั้นและแผ่นป้ายนิเทศการ ตลอดจนโต๊ะ - เก้าอี้

๓.๓ ปริมาณหนังสือ ได้แก่ปริมาณหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง หนังสือใหม่และหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางทั้งสิ้น

๓.๔ วัสดุการอ่านอื่น ๆ นักศึกษามีความพอใจปานกลางเกี่ยวกับวารสารภาษาไทย วารสารเย็บเล่ม วารสารภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์เย็บเล่ม หนังสือพิมพ์จุลสาร เอกสาร และกฤตภาค

๓.๕ โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เทปและสไลด์ เป็นโสตทัศนวัสดุที่นักศึกษามีความพอใจปานกลาง แต่มีความพอใจน้อยในฟิล์มสตริป แผ่นเสียง บันทึกการสัมมนา แผนที่และ

## ไมโครฟอร์ม

๓.๖ การจัดหมู่หนังสือและการใช้ประโยชน์จากรายการบัตร (Card Catalog)

นักศึกษามีความพอใจมากในด้านระบบจัดหมู่ที่ห้องสมุดใช้ในปัจจุบัน ในด้านรายการบัตรผู้แต่ง และบัตรชื่อเรื่อง แต่มีความพอใจปานกลางในด้านบัตรเรื่อง รวมทั้งการจัดเก็บบัตรดรรชนี วารสาร บัตรดรรชนีหนังสือพิมพ์ บัตรดรรชนีราชกิจจานุเบกษา เอกสาร จุลสาร หนังสือ ดรรชนี การจัดหนังสือเข้าชั้น วารสารและหนังสืออนุสรณ์ธรรมศาสตร์

๓.๗ บุคลากรฝ่ายบริการ นักศึกษามีความพอใจปานกลางในบุคลากรของบริการ ยืม-คืนหนังสือ ความรู้ในการให้บริการของบุคลากร บุคลากรของบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า จำนวนบุคลากร ความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร บุคลากรบริการฝึก ฟังภาษา บุคลากรของบริการหนังสือสำรอง บุคลากรของงานวารสารและเอกสาร ตลอดจน บุคลากรของบริการโสตทัศนศึกษา

๓.๘ ระเบียบข้อบังคับ นักศึกษามีความพอใจปานกลางในด้านระยะเวลาการ ให้ยืมหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ จำนวนหนังสือที่ให้ยืม อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนด ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด อัตราค่าบริการถ่ายเอกสาร และเวลาเปิดปิดทำการของห้อง สมุด แต่มีความพอใจน้อยในอัตราค่าปรับหนังสือสำรองเกินกำหนด และระยะเวลาการให้ยืม หนังสือสำรอง

๓.๙ การให้บริการ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่นักศึกษามีความพอใจในระดับ ปานกลางได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ บริการด้านวารสารและหนังสือ พิมพ์ บริการถ่ายเอกสาร บริการฝึกฟังภาษา บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า นิทรรศการหนังสือใหม่ นิทรรศการตามวาระต่าง ๆ บริการ โสตทัศนวัสดุ รายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน สถานที่สูบบุหรี่ บริการจองหนังสือ บริการ บรรณานุกรมเฉพาะวิชา การจัดหาหนังสือตามความต้องการของผู้ใช้ ส่วนบริการต่าง ๆ ที่ นักศึกษามีความพอใจน้อยได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัด เช่น อภิปราย ปาฐกถา และบริการนำดื่ม

#### ๔. ปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ห้องสมุด

๔.๑ ด้านอาคารสถานที่และการจัด นักศึกษามีความเห็นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากแหล่งศูนย์กลางเกินไป มีสถานที่คับแคบ ทางเดินภายในวถวน แสงสว่างยังไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากภายนอก การรักษาความสะอาดภายในยังไม่ดี ห้องน้ำสกปรกและบริกา รน้ำดื่มมีน้อย

๔.๒ ด้านครุภัณฑ์ มีความเห็นว่าโต๊ะ - เก้าอี้อ่านหนังสือมีจำนวนน้อยและเก่าเป็นส่วนมาก ชั้นหนังสือสกปรกมีฝุ่นจับ

๔.๓ เกี่ยวกับหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของห้องสมุดมีสภาพเก่าและชำรุดมาก หนังสือสารอง วารสาร หนังสือพิมพ์ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุมีน้อย ควรจัดหาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบด้วย

๔.๔ เครื่องมือช่วยค้นหาวัสดุและประโยชน์ นักศึกษาพบว่าบัตรรายการประเภทต่าง ๆ เก่าและชำรุดมาก เรียงไว้ผิดที่ การให้หวั เรื่องยังไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา ควรแยกตู้บัตรรายการภาษาไทยไว้กับชั้นหนังสือภาษาไทย ตู้บัตรรายการภาษาต่างประเทศไว้กับชั้นหนังสือภาษาต่างประเทศ

๔.๕ ด้านบุคลากรฝ่ายบริการ จากการสำรวักศึกษามีความเห็นเห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนมีกิริยาไม่สุภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือ และเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนให้มากขึ้น ควรมีบรรณารักษ์ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลา และควรจัดบุคลากรช่วยค้นหาหนังสือตามชั้น

๔.๖ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ นักศึกษามีความเห็นตรงกันทุกชั้นปีว่าห้องสมุดควรเปิดบริการให้นานกว่าที่เป็นอยู่ ส่วนหนังสือสารองควรเปิดให้ยืมได้เร็วขึ้น ควรให้ยืมหนังสือได้นานกว่าเดิมและเพิ่มจำนวนเล่มขึ้น ควรลดค่าปรับลงทั้งหนังสือทั่วไปและหนังสือสารองเกินกำหนด การต่ออายุบัตรห้องสมุดมีความล่าช้า ควรให้บริการบุคคลภายนอกเช่นเดียวกับนักศึกษา ควรตรวจหนังสือตรงประตูทางเข้า-ออกให้รัดกุมกว่าที่เป็นอยู่

๔.๗ ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความเห็นว่าการปรับปรุงวิธีการจองหนังสือ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ควรแจกคู่มือการใช้ห้อง-  
สมุดทุกปี และหามาตรการป้องกันการขโมยหนังสือ

### อภิปรายผล

๑. เกี่ยวกับสถานการณ์ส่วนตัว พบว่านักศึกษาผู้มาใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดได้แก่  
นักศึกษาชั้นปีที่ ๓ รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ อาสี เอ. เอ็มแดค  
และ เอ. โรเบิร์ต โรเจอร์ส ที่มหาวิทยาลัยปาร์เลวี พบว่านักศึกษาชั้นปีสูง เข้าใช้ห้องสมุด  
มากกว่านักศึกษาปีต้น ๆ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ หลักสูตรพื้นฐาน หลักสูตรวิชาเอกและหลักสูตรวิชาโทและวิชาเลือก  
ทั่วไป นักศึกษาปีแรกต้องเรียนวิชาพื้นฐาน ซึ่งมีตำราและเอกสารประกอบการเรียนพร้อม  
เพราะจำนวนนักศึกษามีมาก การพิมพ์ตำราจึงจำหน่วยได้กว้างขวางกว่า เมื่อขึ้นชั้นปีที่ ๒  
นักศึกษาจะต้องเลือกสาขาวิชาตามความถนัดและความต้องการของแต่ละคนจึงมุ่งศึกษาตามหลัก  
สูตรสาขาวิชาเอกที่เลือกให้ครบเสียก่อน และเหตุผลประการเดียวกับนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ คือ  
ตำราเรียนของวิชาบังคับแต่ละสาขาก็มีพร้อม จึงมุ่งเรียนในชั้นเรียนและตำราของอาจารย์ผู้  
สอนประกอบมากกว่าจะเข้าห้องสมุด เมื่อขึ้นชั้นปีที่ ๓ ภาระในการเรียนลดลงอาจมีวิชาเอก  
บ้าง นอกนั้นเป็นวิชาเลือกในสาขาวิชาเอกหรือวิชาโท หรือวิชาเลือกทั่วไป ซึ่งเปิดโอกาสให้  
เลือกได้กว้างขวาง มีการเรียนข้ามคณะได้อย่างเสรี ทำให้ต้องค้นคว้าเพิ่มเติมมากขึ้น จึง  
นิยมมาใช้ห้องสมุด นักศึกษาชั้นปีที่ ๔ ก็นิยมใช้ห้องสมุดมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเช่นกัน

ส่วนนักศึกษาคณะที่ใช้มากคือคณะนิติศาสตร์ เป็นเพราะระบบการเรียนกฎหมาย  
มีการบรรยายรวม วิชาหนึ่ง ๆ มีผู้เรียนร้อยคนขึ้นไป การค้นคว้านอกชั้นเรียนเป็นเรื่อง  
เฉพาะตัวของแต่ละคน สิ่งพิมพ์ทางกฎหมายห้องสมุดกลางมีมาก โดยเฉพาะคำพิพากษาฎีกา  
ซึ่งแม้ห้องสมุดคณะมีอยู่แต่ก็ไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้ทั่วถึง นักศึกษาจึงมาใช้บริการของ  
ห้องสมุดกลางมาก ส่วนนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดรองลงมาคือคณะศิลปศาสตร์ เนื่องมาจากคณะ  
ศิลปศาสตร์เป็นคณะเดียวในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ไม่มีห้องสมุดคณะ ห้องสมุดกลางจึงทำ  
หน้าที่บริการนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์แทน จะเห็นได้จากปริมาณหนังสือที่อนุญาตให้นักศึกษาคณะนี้

ปีมจะมากกว่าคณะอื่น

๒. สภาพการใช้ห้องสมุด จากการศึกษาในด้านการให้บริการ ปรากฏว่านักศึกษาถึงร้อยละ ๘๗ เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ และของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กับอัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดซึ่งมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ส่วนเวลาที่นักศึกษาชอบใช้ห้องสมุดคือช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน ตรงกันกับการวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการจัดตารางสอนกระบวนวิชาที่เปิดสอนแต่ละภาคการศึกษาพร้อมกับกำหนดวันและเวลาการสอบไว้ นักศึกษาสามารถเลือกวิชาและเวลาเรียนไม่ให้ติดต่อกันตลอดทั้งวัน ทำให้นักศึกษามีช่วงเวลาว่างระหว่างชั่วโมงเรียนเป็นส่วนใหญ่

ด้านภูมิหลังในการใช้ห้องสมุด ปรากฏว่าส่วนใหญ่ได้จากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ การมีภูมิหลังเช่นนี้เพราะระยะก่อนเปิดภาคการศึกษาภาคต้นทุกปี มหาวิทยาลัยจะจัดสัปดาห์ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เพื่อแนะนำให้ทราบถึงระบบงานการเรียนการสอน บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดด้วย แต่เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจจากการมาใช้ห้องสมุดนักศึกษามักมาใช้ด้วยตนเองมากที่สุด แสดงว่าการปฐมนิเทศช่วยให้ทราบว่าห้องสมุดเท่านั้น แต่มิได้มีความสำคัญต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ห้องสมุดจึงควรหาวิธีการที่ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุดในอันที่จะใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างได้ประสิทธิผลเป็นเครื่องมือส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษา

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาเข้าใช้เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด โดยเฉพาะหนังสือวิชาการทั่วไป ซึ่งตรงกับการวิจัยของทัศนากาวร ของละอองกาญจน์ สุริชัย-พาณิชย์ และของสุธันณี ที่ศิริแต่ตรงกันข้ามกับการวิจัยของ ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือพิมพ์มากที่สุด แสดงว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้ประโยชน์จากห้องสมุดในการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี ส่วนหนังสือซึ่งนิยมใช้มากที่สุดคือหนังสือภาษาไทย ซึ่งตรงกับการวิจัยของทัศนากาวรและของสุธันณี ที่ศิริ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนวิชาการด้านสังคมศาสตร์ และตำราภาษาไทยในสาขาสังคมศาสตร์ก็ได้รับการตีพิมพ์เป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับตำราในสาขาวิทยาศาสตร์

ประกอบกับความไม่สันถวิในภาษาต่างประเทศของนักศึกษาส่วนใหญ่และเรื่องราวที่นักศึกษาต้องการค้นคว้าก็ไม่ลึกซึ้งมากจนต้องพึ่งตำราภาษาต่างประเทศเป็นหลักสำคัญ นักศึกษาจึงนิยมใช้หนังสือภาษาไทย ทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดมีตำราภาษาต่างประเทศมากกว่าตำราภาษาไทย

การค้นหาวस्तุห้องสมุดนักศึกษาใช้รายการบัตร (Card Catalog) มากที่สุดตรงกับ การวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล ของทัศน ถาวร ของผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ และของละออองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ แต่ตรงกันข้ามกับการวิจัยของ สุธันนี กิติศรี ที่พบว่านิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอบหาหนังสือเองตามชั้นมากกว่าการใช้รายการบัตร การที่มีการใช้รายการบัตรเป็นคู่มือช่วยค้นหาวस्तุห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่แสดงว่ารายการบัตรสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้มากแต่ทั้ง ๆ ที่ใช้รายการบัตรนักศึกษาก็สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้เป็นบางครั้งถึงร้อยละ ๔๕ หากได้เป็นส่วนมากเพียงร้อยละ ๔๑.๕ ทำให้เป็นที่สงสัยว่านักศึกษานำรายการบัตรได้ถูกต้องหรือไม่ เพราะจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้วิจัยพบว่านักศึกษาน่าจะสนใจการใช้รายการบัตรชนิดต่าง ๆ มักเปิดรายการบัตรแบบสุ่มไป โดยเฉพาะบัตรเรื่องกับบัตรชื่อเรื่อง นักศึกษามีความเข้าใจสับสนกันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นห้องสมุดจึงควรหาวิธีการสอนวิธีใช้บัตรรายการ หรือทำคำอธิบายวิธีใช้คิดไว้ในบริเวณตู้บัตรรายการ

ส่วนการใช้บริการนั้นนักศึกษานิยมใช้บริการยืม-คืนมากที่สุดถึงร้อยละ ๘๖.๕ ตรงกับการวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล ของผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ ของละออองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ และของ สุธันนี กิติศรี และปัญหาที่นักศึกษาส่วนมากพบจากการใช้บริการและกิจกรรมคือปัญหาที่เกิดจากหนังสือเล่มที่ต่อๆกันมีผู้ยืมไป

๓. ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ จากการสำรวจและสังเกตการณ์ของผู้วิจัย ประกอบกับผลการวิจัย ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มีดังนี้ คือ

๓.๑ ด้านอาคารสถานที่และการจัด นักศึกษามีความเห็นว่าจะตั้งอยู่ไกลจากแหล่งกลางของมหาวิทยาลัยมากเกินไป ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษามีเวลาใช้ห้องสมุดจำกัด เฉพาะช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน การเดินทางมาใช้จึงค่อนข้างเสียเวลาทำให้ใช้ห้องสมุดได้น้อยลง ส่วนเรื่องสถานที่คับแคบนั้น

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเฉลี่ยผู้เข้าใช้ห้องสมุดวันละ ๒,๐๐๐ กว่าคนกับจำนวน

ที่นั่งที่มีอยู่ ๔๖๐ ที่ แล้วก็น่าจะเพียงพอเพราะผู้ใช้หมุนเวียนกันมาใช้ในระหว่างเวลาปกติ แต่ระยะไกลลอบมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นมากเป็น ๒ เท่าของเวลาปกติ จึงมีความแออัดมาก การขยายพื้นที่บริการของห้องสมุดก็ทำได้ยากเพราะเนื้อที่จำกัด เพราะทุกส่วนของห้องสมุดใช้เพื่อการปฏิบัติงานแล้วทั้งสิ้น วิธีที่ทำได้คือเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอพื้นที่ตึกสโมสรเดิมซึ่ง เป็นของหน่วยงานอื่นมาให้ห้องสมุดใช้ขยายพื้นที่

เนื่องจากอาคารห้องสมุดมีได้ก่อสร้างเพื่อใช้งานด้านนี้แต่แรก การจัดแบ่งห้องต่าง ๆ เพื่อเป็นที่ทำงานและการบริการจึงยากที่จะทำให้ดีได้ จึงทำให้มีความวุ่นวายลำบากแก่การใช้ ห้องสมุดจึงควรจัดทำป้ายแสดงทิศทางและแผนผังห้องสมุดไว้ให้ชัดเจน

ปัญหาเรื่องความสะอาดและน้ำดื่ม เป็นเรื่องที่มีมานาน ซึ่งห้องสมุดก็พยายามแก้ไขตลอดมา แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ แม้ในปัจจุบันห้องน้ำชั้นที่ ๒ซึ่ง เพิ่งได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมใหม่ ก็ยังส่งกลิ่นไม่สะอาดต้อนรับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา แม้จะมีเจ้าหน้าที่สำหรับทำความสะอาดห้องน้ำโดยเฉพาะแล้วก็ตาม เครื่องทำน้ำเย็นก็เช่นกันนอกจากเสียบ่อยแล้วก็ยังมีสภาพสกปรกด้วยคราบหินปูนจากน้ำจับอยู่หนา

๓.๒ ครัวภัณฑ์ โต๊ะ-เก้าอี้ห้องสมุดเกือบทั้งหมดทำด้วยไม้ ประกอบกับการใช้งานมานานและผู้ใช้จำนวนมาก จึงอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด รวมทั้งครัวภัณฑ์อื่น ๆ เช่น พัดลมเพดาน ชั้นหนังสือไม้ และเนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ติดถนน มิได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศแต่แรกและทุกชั้น จึงมีฝุ่นละอองจับหนามาก ห้องสมุดควรซ่อมแซมสิ่งชำรุดเหล่านี้ให้ดีเพื่อสวัสดิภาพของผู้ใช้บริการ ส่วนครัวภัณฑ์ที่จะจัดหาใหม่ควรพิจารณาถึงมาตรฐานและความสวยงามคงทนด้วย เพื่อให้ผู้ใช้มีความสะดวกสบายในการใช้และสวยงามชวนให้ใช้บริการ

๓.๓ หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ นักศึกษามีความต้องการใช้หนังสือภาษาไทยมากแต่ห้องสมุดมีหนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่า จึงควรเพิ่มการซื้อหนังสือภาษาไทยให้มากฉบับขึ้น ซึ่งเมื่อมากฉบับขึ้นผู้ใช้สามารถยืมได้ทั่วถึงก็อาจลดปัญหาการฉีก กรีด หรือการขโมยหนังสือจากห้องสมุดได้ หนังสือเก่าและชำรุดก็อาจขาลงกว่าเดิม ซึ่งโดยปกติหนังสือภาษาไทยที่พิมพ์ เป็นปกอ่อนห้องสมุดจะนำไปทำ เป็นปกแข็งก่อนนำออกให้บริการ

ปัญหาเกี่ยวกับหนังสือสำรองนั้นมีอยู่เสมอ เพราะมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้บริการ



ที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดความร่วมมือจากอาจารย์ในการส่งสำรองหนังสือทั้ง ๆ ที่บรรณารักษ์บริการสำรองแจ้งให้อาจารย์ส่งสำรองหนังสือล่วงหน้าเป็นเวลานาน คำตอบที่ได้รับคืนมีเพียง ร้อยละ ๔ ส่วนมากมักส่งคืนเมื่อต้องการและไม่บอกจำนวนผู้ใช้ในแต่ละวิชา โดยเฉพาะหลักสูตรพื้นฐานซึ่งมีนักศึกษาเรียนเป็นจำนวนมาก เชื่อว่าหากได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ห้องสมุดก็สามารถจัดบริการด้านนี้ได้ตามความต้องการของนักศึกษา

ทางด้านวัสดุการอ่านอื่น ๆ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์รายวันนั้นไม่มีปัญหาเมื่อได้รับเข้า บรรณารักษ์จะลงทะเบียนนำออกบริการทันทีทุกเช้าของแต่ละวัน ส่วนวารสารนั้นมักมีปัญหาความล่าช้าในการบริการเป็นเพราะได้รับวารสารไม่ตรงตามกำหนดออก โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ ดังนั้นเพื่อสะดวกแก่การค้นหาวารสารฉบับใหม่ ห้องสมุดควรใส่ปกพลาสติกไว้ในกรณีที่มีวารสารมากไม่สามารถใส่ได้หมดก็ควรพิจารณาจัดทำเฉพาะวารสารชื่อที่มีผู้ใช้มาก และควรปรับปรุงการเย็บเล่มวารสารให้มีความรวดเร็วขึ้น เพราะเท่าที่เป็นอยู่มีความล่าช้ามาก ส่วนหนังสือพิมพ์ขณะนี้รับเพียงชื่อละ ๑ ฉบับ นับว่าไม่เพียงพอกับความ需求和มักอยู่เฉพาะโต๊ะใดโต๊ะหนึ่งเสมอ ควรรับเพิ่มเป็น ๒ ฉบับ

โสตทัศนวัสดุที่ห้องสมุดมีอยู่มีจำนวนไม่น้อยแต่เป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์นักศึกษาจึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้กว้างขวาง การใช้จึงจำกัดอยู่เฉพาะอาจารย์ผู้สอนบางวิชาเท่านั้น บริการโสตทัศนศึกษาจึงควรประชาสัมพันธ์งานให้เป็นที่แพร่หลาย

๓.๔ ด้านบุคลากรฝ่ายบริการ นักศึกษามีความพอใจบุคลากรฝ่ายบริการในระดับปานกลาง แต่มีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริเวณที่ยืม-คืนให้มากขึ้น แต่กล่าวโดยทั่วไปแล้วบริการนี้จัดเจ้าหน้าที่ไว้ได้อย่างเพียงพอ สาเหตุที่บริการเข้าไปเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนเวรของเจ้าหน้าที่นอกเวลาราชการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญเท่าเจ้าหน้าที่ประจำ อีกประการหนึ่งคือช่วงใกล้สอบจะมีผู้ใช้บริการมากจนเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว จึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลานี้

ทางด้านบุคลากรของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านักศึกษา เสนอให้มีบรรณารักษ์ประจำโต๊ะบริการตลอดเวลา ซึ่งความเป็นจริงแล้วได้เคยมีบรรณารักษ์ประจำตลอดเวลาในระยะเวลาก่อนหน้านี้ แต่ปัจจุบันมีปัญหาที่ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอ้างว่า

ขาดบุคลากร จึงทำให้บรรณารักษ์ไม่สามารถประจำโต๊ะบริการได้ตลอดเวลาที่เปิดบริการในเวลา  
ราชการ โดยเฉพาะช่วงเวลาพัก ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเสนอว่าควรมี  
บรรณารักษ์ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบริเวณชั้นที่ ๒ อยู่ตลอดเวลาปฏิบัติ  
ราชการ และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ด้วยเช่นกันเพื่อช่วยบรรณารักษ์ในเมื่อมีผู้ถามปัญหาเกี่ยวกับ  
การค้นหานิตยสารตามชั้นต่าง ๆ เป็นการประหยัดเวลาและแรงงานของบรรณารักษ์ในการบริการ  
คำถามเกี่ยวกับการค้นหานิตยสาร

ด้านมารยาทของบุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือชั้น ๒ ที่นักศึกษา  
วิจารณ์ว่าส่งเสียงคุยตังและโยนหนังสือโครมคราม ไม่มีความตั้งใจในการทำงานตลอดจนการคุยกัน  
ของเจ้าหน้าที่เฝ้าประตูทำให้การตรวจหนังสือเข้าและไม่รัดกุมนั้น เป็นข้อ เสนอที่ผู้บังคับบัญชาในสาย  
งานนั้น ๆ จะต้องปรับปรุงบุคลากรของตนต่อไป

๒.๕ เครื่องมือช่วยค้นหาวรรสารและประโยชน์ของเครื่องมืออื่น ๆ นักศึกษามีความพอใจ  
มากกับระบบการจัดหมู่ที่ห้องสมุดใช้ในปัจจุบันและส่วนมากก็ใช้รายการบัตรเป็นคู่มือ จึงทำให้มี  
ปัญหาเรื่องรายการบัตรเก่าและชำรุด โดยเฉพาะรายการบัตรของหนังสือภาษาไทยซึ่งมีผู้ใช้ถึง  
ร้อยละ ๘๒ ห้องสมุดควรหาวิธีการรักษาบัตรให้มีสภาพใช้งานได้ยาวนานที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่นการ  
เคลือบพลาสติกซึ่งวิธีกรรมนี้ห้องสมุดมีเครื่องเคลือบอยู่แล้วและได้เคยทำการเคลือบบัตรทุกชนิดอยู่  
ระยะหนึ่งแต่ต่อมามีปัญหาเรื่องงบประมาณซื้อพลาสติก จึงเคลือบเฉพาะบัตรเรื่องและบัตรชื่อเรื่อง  
ภาษาไทย จึงควรแก้ไขปัญหานี้ให้ได้ และนำบัตรรายการมาเคลือบทุกชนิด ปัญหาที่พบต่อมาคือ  
การเรียงบัตรผิดที่ และจำนวนบัตรมากเกินไปทำให้สิ้นชกบัตรแน่นใช้ค้นไม่สะดวก รวมทั้งปัญหา  
การที่มีบัตรรายการอยู่ในตู้บัตรแต่ไม่มีหนังสือบนชั้น ทั้ง ๆ ที่หนังสือนั้นเป็นหนังสือสำรองถาวรห้าม  
ยืมออก ห้องสมุดควรหามาตรการที่รัดกุมในการทำให้หนังสือชนิดนี้อยู่บนชั้นหรือหมุนเวียนอยู่ตาม  
โต๊ะอ่านหนังสือของนักศึกษาตลอดเวลา การมีผู้นำหนังสือชนิดนี้ไว้ใช้เฉพาะแต่ละคนทำให้การทำ  
เป็นหนังสือสำรองถาวรไม่มีผล แต่ถ้าเป็นหนังสือธรรมดาที่สามารถตรวจสอบได้จากบัตรยืม

ส่วนปัญหาที่มีหนังสือบนชั้นแต่ไม่มีบัตรรายการอยู่ในตู้บัตรนั้น เป็นหน้าที่ของฝ่าย  
วิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการที่จะต้องดำเนินงานให้สัมพันธ์กันระหว่างการเรียงบัตรกับการ  
นำหนังสือใหม่ออกให้บริการส่วนปัญหา เรื่องหัว เรื่องจากบัตร เรื่องไม่ตรงกับความคิดของนักศึกษา

นั้นเป็นเรื่องยากที่จะแก้ไขเพราะการกำหนดหัวเรื่องต้องมีแบบแผนที่แน่นอนและใช้แบบฉบับได้เป็นส่วนใหญ่ จึงอาจขัดกับสามัญสำนึกของผู้ใช้ แต่วิธีแก้ที่กระทำได้ในเวลาีคือการทำบัตรโยง

เกี่ยวกับตัวบัตรรายการ มีข้อเสนอแนะให้แยกไว้กับชั้นหนังสือของแต่ละภาษานั้น กระทำได้ยากเพราะการค้นคว้าของผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องอ้างอิงทั้ง ๒ ภาษา การมีตัวบัตรรายการของหนังสือแต่ละภาษาแยกกันทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ประกอบกับจำนวนหนังสือมีมากโดยเฉพาะหนังสือภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถจัดเก็บไว้ชั้นเดียวกันได้ การแยกตัวบัตรรายการไว้ชั้นใดชั้นหนึ่งก็ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกเช่นกัน ส่วนหนังสือสำรองนั้นได้จัดบัตรชื่อเรื่องหนังสือสำรองไว้บริการที่เคาน์เตอร์หนังสือสำรองแล้ว

นักศึกษาเสนอให้มีการแนะนำการใช้บัตรรายการประเภทต่าง ๆ ซึ่งบริการนี้ห้องสมุดก็ได้จัดไว้แล้วรวมกับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ เมื่อมีการนำชมห้องสมุด บรรณารักษ์ผู้นำชมจะเป็นผู้สอนการใช้บัตรรายการพร้อมกับเปิดโอกาสให้นักศึกษาสอบถามปัญหาได้ ส่วนนักศึกษาปีอื่น ๆ เมื่อห้องสมุดจัดบริการนำชมห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ผู้ไม่ได้เข้ารับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ได้เปิดให้นักศึกษาปีอื่น ๆ เข้าร่วมด้วยได้ ซึ่งนักศึกษาผู้สนใจติดตามรายการนี้ได้ที่บอร์ดประกาศของห้องสมุด หรือในเวลาปกติก็สามารถสอบถามได้จากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๓.๖ ระเบียบข้อบังคับ มีข้อเสนอให้เปิดบริการให้นานขึ้นกว่าเดิม ซึ่งถ้าพิจารณาแล้ว เป็นผลดีสำหรับนักศึกษาที่สามารถใช้บริการห้องสมุดค้นคว้าได้มีระยะเวลาานขึ้นกว่าเดิม แต่เมื่อพิจารณาจากความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้ว ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นห้องสมุดที่เปิดบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่น ๆ เพราะวันธรรมดาเปิดบริการตั้งแต่ ๗.๓๐-๑๙.๐๐ น. วันเสาร์-อาทิตย์ เปิดบริการตั้งแต่ ๙.๐๐-๑๔.๐๐ น. ปิดบริการเฉพาะวันหยุดราชการประจำปี เนื่องจากเป็นห้องสมุดใหญ่การเปิดบริการนอกเวลาราชการจึงต้องใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นจำนวนหลายคน ซึ่งต้องใช้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำวันผลัดเปลี่ยนกัน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจึงทำงานหนักกว่าปกติ ในส่วนของรัฐก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากทั้งในด้านค่าล่วงเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า เป็นต้น แต่จำนวนผู้ใช้บริการนอกเวลาที่ต้องการให้ขยายออกไปมีน้อยเกินไป การเปิดบริการนอกเวลาออกไปนานกว่าเดิมจึงยังไม่จำเป็นในขณะนี้

ปัญหาเรื่องค่าปรับ จะเห็นได้ว่าอัตราค่าปรับของห้องสมุดซึ่งเก็บจากหนังสือธรรมทวารวดีเพียง ๑ บาทต่อหนังสือ ๑ เล่ม หรือหนังสือสารองวันละไม่เกิน ๕ บาทต่อ ๑ เล่ม นั้นนับว่าถูกแล้วเพราะในกรณีที่ผู้ใช้ต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนมากก็จะพิจารณาเป็นราย ๆ ไปตามความเหมาะสม การลดค่าปรับจึงไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง ส่วนเรื่องการต่ออายุบัตรห้องสมุดกับบริการยืม-คืนหนังสือจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

สำหรับการอนุญาตให้นักคณาภายนอก เข้าใช้ห้องสมุดนั้น เป็นบริการที่ห้องสมุดกระทำอยู่แล้ว โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวพร้อมกับเขียนชื่อ-สกุลไว้ในสมุดตรงทางเข้าห้องสมุด นับเป็นบริการที่สนองนโยบายบริการชุมชนของมหาวิทยาลัย แต่ขอบเขตการบริการจะกว้างขวางเท่ากับนักศึกษาและบุคลากรประเภทต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยย่อมเป็นไปได้ยากตามข้อเสนอแนะเพราะทรัพยากรห้องสมุดยังไม่เอื้ออำนวยให้เปิดโอกาสให้กว้างขวางเท่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเอง

๓.๗ ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความพอใจบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดในระดับปานกลาง แต่พอใจน้อยในบริการยืมระหว่างห้องสมุด การจัดกิจกรรม และบริการนำดื่ม โดยข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงบริการต่าง ๆ คือ การจองหนังสือควรจัดทำให้ได้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ เพราะผู้ที่ต้องการใช้หนังสือเท่านั้นจึงขอจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าซึ่งนักศึกษาสั่งว่าให้มีเจ้าหน้าที่บริการทุกชั้น ถ้าเป็นไปได้ห้องสมุดก็ควรจัดบริการ เพราะปัญหาการใช้บริการของนักศึกษามีอยู่ตลอดเวลา การใช้บุคลากรที่มีความรู้คอยช่วยเหลือจัดปัญหาอย่าปล่อยให้ผู้ใช้พอใจ และได้ประโยชน์มากจากการใช้ห้องสมุด มากกว่าการใช้เป็นสถานที่นัดพบ หรือนั่งอ่านหนังสืออ่านเล่น ส่วนมาตรการป้องกันการขโมยหนังสือนั้นเจ้าหน้าที่เฝ้าประตูทางเข้า-ออกต้องมีส่วนรับผิดชอบมาก นอกจากนี้ห้องสมุดเองก็ควรมีมาตรการที่เข้มแข็งแบบเนียนในการตรวจสอบและฝึกฝนอบรมให้บุคลากรของห้องสมุดรับผิดชอบร่วมกัน ส่วนอีกปัญหาหนึ่งที่ห้องสมุดประสบความล้มเหลวที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่มีน้อยมากในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยด้วยกัน หรือกับอาจารย์หรือแม้แต่กับนักศึกษาเอง จึงควรปรับปรุงด้านนี้อย่างมาก งานนี้เป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของงานเผยแพร่วิชาการที่จะต้องจัดทำด้วยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เผยแพร่ผลงานของห้องสมุด เช่น นิทรรศการ ภาพยนต์ หรืออภิปราย หรือการ

จัดทำสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เป็นต้น อย่างไรก็ตามถึงงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดจะประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายของห้องสมุด เป็นสำคัญ

### ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านอาคารสถานที่และการจัด ห้องสมุดควรขยายพื้นที่เพิ่มขึ้น ด้วยการเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอศึกษาศึกษาโมสร เดิมทั้งดึก เป็นของห้องสมุด เพราะปริมาณหนังสือ บุคลากรและปริมาณผู้ใช้ห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี การมีเนื้อที่อันจำกัดทำให้ขอบเขตและประสิทธิภาพของการบริการจำกัดลงด้วยเช่นกัน พร้อมกับขยายบริเวณระเบียงทั้ง ๒ ด้านของห้องวารสารเป็นที่สำหรับนั่งอ่านควรมีแผนผังและป้ายแสดงทิศทางห้องต่าง ๆ ภายในแต่ละชั้นพร้อมกับหมายเลขชั้นแสดงไว้ที่ทางขึ้นและควรตกแต่งภายในด้วยต้นไม้ประดับไว้ตามมุมต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรทำความสะอาดทุกส่วนของห้องสมุดทุกวันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งตามซอกตามมุม ประตู หน้าต่าง ชั้นหนังสือและโต๊ะอ่านหนังสือ

สำหรับการทำความสะอาดของห้องน้ำ ต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา ควรจัดหาถังน้ำไว้บริการในห้องน้ำด้วย เพราะมีบ่อยครั้งที่น้ำไม่ไหล ส่วนเครื่องทำน้ำเย็นที่จัดไว้ตามมุมต่าง ๆ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอไม่ควรให้มีคราบหินปูนจับอยู่เต็ม และไม่ควรถอดให้เสียจนใช้การไม่ได้ เครื่องใดที่ใช้การไม่ได้แล้วก็ไม่ควรวางทิ้งไว้ให้เกะกะ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องนี้ต้องหมั่นควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

๒. ครุภัณฑ์ ควรเพิ่มจำนวน โต๊ะ-เก้าอี้ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ และควรปรับปรุงให้มีสภาพใช้การได้อยู่เสมอ เมื่อจะจัดซื้อครุภัณฑ์ใหม่ควรจัดซื้อให้มีมาตรฐานและคำนึงถึงประโยชน์การใช้งานและความสวยงามกลมกลืนกับสถานที่ เป็นสำคัญ

๓. หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ห้องสมุดมีหนังสืออยู่เป็นจำนวนมาก แต่การใช้ไม่ทั่วถึงทุกเล่ม โดยเฉพาะหนังสือภาษาต่างประเทศมีผู้นับน้อยทำให้มีฝุ่นจับสกปรก จึงควรทำความสะอาดอยู่เสมอ ส่วนหนังสือภาษาไทยมีผู้ใช้มาก ถูกรื้อค้นออกจากชั้นตลอดเวลา เมื่อเรียงเข้าชั้นก็มีผิดมากจนทำให้หาไม่พบ ควรมีการตรวจการเรียงหนังสือเข้าชั้นให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ด้วย และควรมีการสำรวจหนังสือโดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือภาษาไทย เพราะมีผู้ใช้มากจึงมี

ปัญหาการ ควรสำรวจหนังสือเป็นหมวด ๆ โดยใช้ช่วงเวลาปิดภาค เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อย การสำรวจหนังสือจะทำให้ทราบจำนวนหนังสือและยังสามารถแก้ไขข้อข้องใจของนักศึกษากรณีที่มีแต่บัตรรายการแต่ตัว เล่มหนังสือหาไม่พบ

ส่วนวารสารควรใส่ปกพลาสติก สำหรับวารสารฉบับใหม่เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างฉบับใหม่สุดกับฉบับก่อน ๆ อย่างชัดเจน เพราะวารสารบางรายการมักเก็บไว้บนชั้นจนครบปีจึงเก็บเข้า ทำให้ปกหนังสือสกปรกควรรับหนังสือพิมพ์รายชื้อละ ๒ ฉบับ เพื่อบริการการอ่านได้อย่างทั่วถึง

ควรเปิดบริการโสตทัศนวัสดุให้กว้างขวางกว่านี้พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์มากขึ้นกว่าการชมภาพยนตร์หรือใช้ห้องโสตทัศนศึกษาเพื่อจัดกิจกรรม

๔. เครื่องมือช่วยค้นหาวस्तุห้องสมุดและประโยชน์ได้แก่ รายการบัตร ควรเลือกบัตรเก่า ๆ และชำรุดมากมายพิมพ์ใหม่และควรเคลือบพลาสติกบัตรทุกชนิด เพื่อรักษาสภาพบัตรให้คงทน แม้จะราคาแพงแต่เมื่อคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับก็นับว่าคุ้มค่า การเรียงบัตรชนิดต่าง ๆ บรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ควบคุมควรตรวจตราความถูกต้องอยู่เสมอ รวมทั้งการซ่อมแซมสันชักบัตรที่ชำรุด ซึ่งเป็นเหตุให้บัตรรายการหลุดออกปะปนกันด้วย

๕. บุคลากรฝ่ายบริการ แม้ห้องสมุดจะมีบุคลากรเป็นจำนวนมากแต่ก็ยังไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งควรจัดบริการได้ทุกชั้นและบริการโสตทัศนศึกษาซึ่งมีปัญหา เรื่องการโอน และลาออกมาก ควรหาวิธีการเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้นหรือครบตามอัตราที่ได้รับด้วยการรับ โอนหรือสอยซ่อมแซมแทนตำแหน่ง เดิม

ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรซึ่งอาจทำได้ด้วยการ เก็บสถิติการทำงานที่ถูกต้อง หรือจัดทำมาตรฐานการทำงานของแต่ละฝ่าย มีการตรวจสอบผลงานอยู่เสมอ จัดอบรมระยะยาวเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะผู้ทำงานด้านบริการ ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการและการประชาสัมพันธ์ ควรฝึกอบรมบุคลากรใหม่โดยหมุนเวียนไปตามฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้เรียนรู้งานทุกอย่างที่มีความสัมพันธ์กัน

ควรมีนโยบายแน่นอนและยุติธรรม ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและควรรหาแหล่งทุน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจาก

การศึกษาต่อหรือดูงาน ผูกอบรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนขจัดปัญหาการลาออกหรือโอนไปยังหน่วยงานอื่นซึ่งเป็นปัญหาที่ห้องสมุดประสบมากขณะนี้

๖. ระเบียบข้อบังคับการใช้ห้องสมุด กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่วางไว้เห็นว่าเหมาะสมและรัดกุมพอสมควร แต่ควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางฝ่ายให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ อาทิเช่น การรับฝากของควรทำให้สม่ำเสมอทุกประเภทที่ระบุไว้ รวมทั้งการตรวจหนังสือออก การที่ค่าปรับหนังสือเก็บเพียงวันละ ๑ บาททำให้มีผู้ส่งหนังสือคืนช้ามากควรพิจารณาหาวิธีการเพิ่มค่าปรับหรือบทลงโทษอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหานี้ ควรจัดทำป้ายห้ามส่งเสียงดังคิดไว้ตามบริเวณต่าง ๆ ของห้องสมุด

ด้านการให้บริการยืม-คืนหนังสือของอาจารย์ ซึ่งให้เวลายืมถึง ๑ ภาคการศึกษา แต่เมื่อครบกำหนดก็มักไม่ได้รับหนังสือคืน ควรหามาตรการควบคุมเรื่องนี้ด้วยการให้มีการปรับอาจารย์ที่คืนหนังสือเกินกำหนดส่ง เพื่อให้หนังสือเหล่านั้นได้หมุนเวียนอยู่บริการตลอดเวลาไม่ใช่ว่าจำกัดเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

๗. การให้บริการ ห้องสมุดกลางจัดบริการต่าง ๆ หลากรูปแบบ แต่บริการบางอย่างก็ไม่ใช่ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เช่น บริการแผ่นเสียงประเภทต่าง ๆ บริการสไลด์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ควรประชาสัมพันธ์บริการเหล่านี้ให้ผู้ใช้ทราบอาจด้วยการจัดแผ่นป้ายแสดงชนิดของบริการไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ใช้สื่อต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น ทางวิทยุหรือจุลสาร เป็นต้น เนื่องจากอาคารห้องสมุดมีหลายชั้นจึงควรจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทุกชั้น การจองหนังสือควรมีป้ายประกาศกฎเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาทราบวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ จะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ควรมีตารางรายการโสตทัศนศึกษาประกาศให้ทราบล่วงหน้าด้วยการจัดตารางดาวว่าสัปดาห์หนึ่ง ๆ มีรายการประจำอะไรบ้าง ส่วนรายการที่เปลี่ยนแปลงก็ควรประกาศล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ อาทิตย์ และควรขยายห้องโสตทัศนศึกษาด้วยการใช้ห้องชุมนุมพุทธศาสตร์และห้องชุมนุมโรตาแรค เดิมซึ่งติดต่อกับห้องโสตทัศนศึกษาอยู่แล้วให้กว้างขวางขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะการใช้บริการห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเปรียบเทียบกับการใช้บริการห้องสมุดเฉพาะด้านในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อจะได้ทราบถึงการใช้บริการของนักศึกษาแต่ละคณะอย่างละเอียด

๒. ควรวิจัยการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ ประเภทอื่นด้วย เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้สนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกประเภท

๓. ควรมีการวิจัยในแง่ผู้ให้บริการ ด้วยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ให้บริการฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ห้องสมุดอีกด้านหนึ่ง



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย