

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" ผู้วิจัย ได้ศึกษานโยบายการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาโครงสร้างการบริหารของสถาบันวิทยบริการ จำนวนและประเภทของวัสดุและครุภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉบับปี พ.ศ. 2529 วิเคราะห์งบประมาณของสถาบันวิทยบริการตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน โดยศึกษาจากเอกสารงบประมาณแผ่นดิน และเอกสารงบประมาณเงินผลประโยชน์ วิเคราะห์ปริมาณงานในช่วงแผนฯ 6 จนถึงปัจจุบัน โดยดูจากเอกสารค่าของงบประมาณของสถาบันวิทยบริการ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา 3 แบบคือ 1. แบบสังเกตและแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ 2. แบบสอบถามนิสิตแต่ละคณะ และ 3. แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ได้แก่ กลุ่มผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ กำหนดช่วงเวลาการเก็บข้อมูลในสัปดาห์ที่ 3-4 ของเดือนกุมภาพันธ์ 2537 เนื่องจากเป็นช่วงใกล้สอบภาคปลาย และเป็นช่วงที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด การแจกแบบสอบถามใช้เกณฑ์จากผู้เข้าใช้บริการในปี 2536 จำนวน 523,367 ราย (เฉลี่ยวันละประมาณ 1,800 คน) ในการวิจัยนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวนวันละ 250 คน โดยแบ่งช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามเป็นวันละ 5 ช่วงเวลา ช่วงละ 50 คน คือเวลา 8.00 - 12.00 น., 12.00 - 13.00 น., 13.00 - 16.00 น., 16.00 - 19.00 น., 19.00 - 21.00 น. จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดทั้งสิ้น 2,550 คน และพร้อมนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสังเกต จำนวน 71 ฉบับ ในเวลาที่สถาบันเปิดบริการชั่วโมง วันชั่วโมง จำนวน 11 วัน เพื่อให้ได้ข้อมูลจำนวนผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการในแต่ละชั้นที่ให้บริการและประเภทของการใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาข้อมูลจากนิสิตคณะต่าง ๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลความต้องการในการใช้ห้องสมุดและสถาบันวิทยบริการ โดยใช้วิธี

การแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวนชนิดที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2536 จำนวนทั้งสิ้น 20,619 คน ให้ได้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 และให้ได้ยอดรวมคณะไม่น้อยกว่า 20 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,064 คน ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จากบุคลากรของสถาบันวิทยบริการทั้งสิ้น 119 คน ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิจัยไว้ดังนี้

- ตอนที่ 1 ศึกษาพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในด้านการบริหารและการบริการ
 - ตอนที่ 2 วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต
 - ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ
 - ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 1 ศึกษาพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในด้านการบริหารและการบริการ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นคือ ศึกษาพัฒนาการของสถาบันวิทยบริการ โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทบวงฯ ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2529 ผลการศึกษา ดังนี้

พัฒนาการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในปี พ.ศ. 2514 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหอสมุดกลางขึ้น โดยมีนโยบายที่จะปรับปรุงหอสมุดกลางให้ได้มาตรฐาน และสามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ ในการพิจารณาครั้งนั้นมหาวิทยาลัยเห็นว่านอกจากหอสมุดกลางแล้ว ยัง

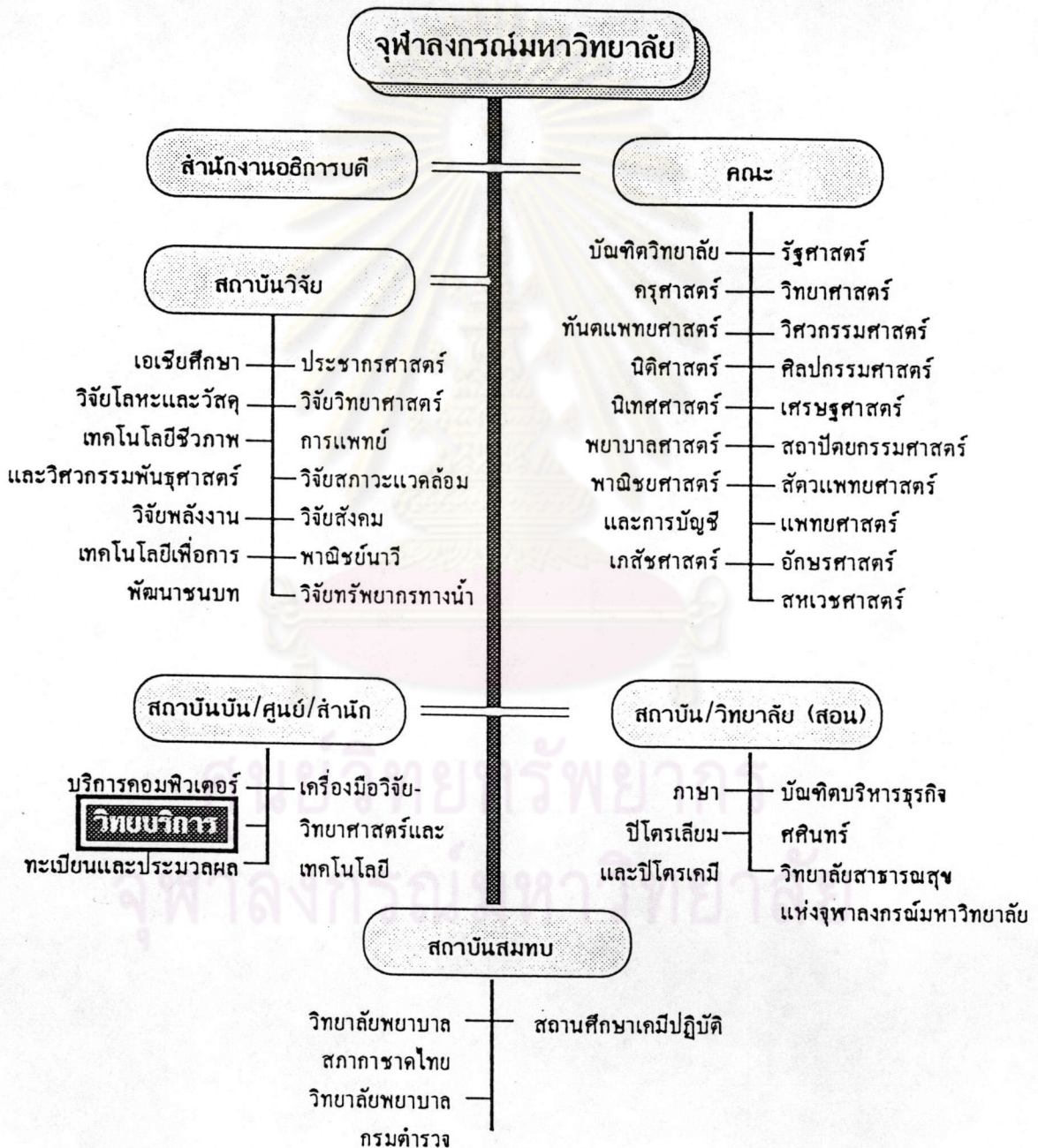
มีหน่วยงานอีก 2 หน่วยงานที่มีลักษณะให้บริการวิชาการแก่คณาจารย์และนิสิต คือ หน่วยโสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย หน่วยทัศนโสตศึกษากลางนั้น ให้บริการด้านเครื่องมือทางโสตทัศนอุปกรณ์และการผลิตวัสดุประกอบการสอน เดิมใช้สถานที่ของคณะครุศาสตร์ ส่วนศูนย์เอกสารประเทศไทยเป็นสถานที่รวบรวมข้อมูลอันเกี่ยวกับประเทศไทยด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยค้นคว้า เดิมใช้สถานที่ของคณะรัฐศาสตร์ (กำจัด มงคลกุล, 2522) การพิจารณาได้เสร็จสิ้นลงในปี พ.ศ. 2521 โดยมหาวิทยาลัยได้เสนอโครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ ไปยังทบวงมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่เอื้ออำนาจให้จัดตั้งในรูปของศูนย์ จึงใช้ชื่อ "สถาบันวิทยบริการ" และได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2521 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารกิจการของสถาบันฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ เป็นประธานกรรมการ

สถาบันวิทยบริการ เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2525 ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ โดยมีเป้าประสงค์ที่จะเป็นขุมความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาภูมิปัญญาของสังคมไทย (สถาบันวิทยบริการ, 2525) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริการทางการวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างแท้จริง ให้บริการแก่คณาจารย์ ข้าราชการ นิสิต ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลภายนอก โดยการจัดหาวัสดุการศึกษาหลายประเภทไว้ให้บริการ

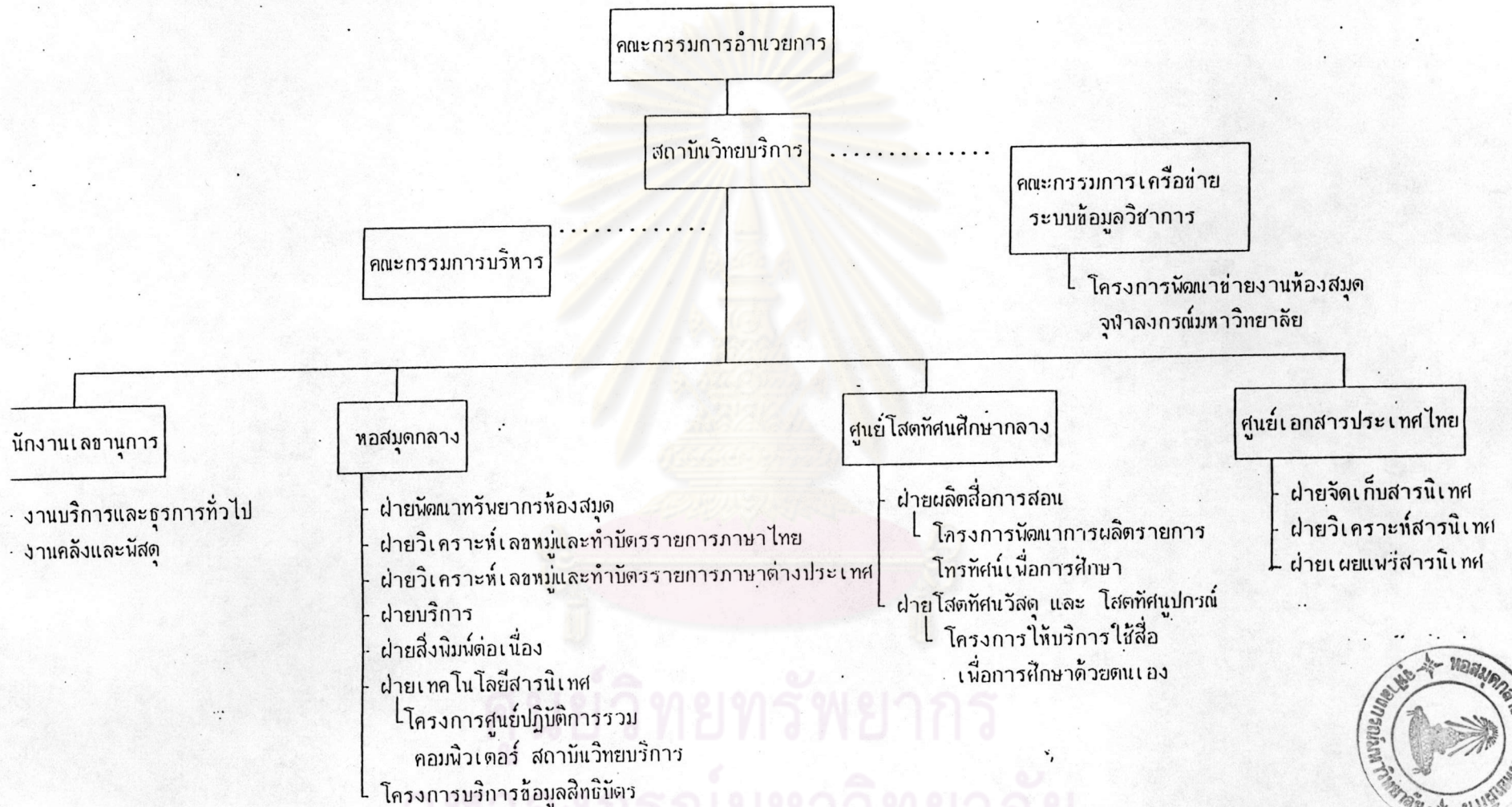
ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานในสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดี โครงสร้างการบริหารของสถาบันฯ จัดแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 4 หน่วยงานคือ สำนักงานเลขานุการสถาบันฯ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย มีคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการเครือข่ายระบบข้อมูลวิชาการ เป็นที่ปรึกษา และมีคณะกรรมการอำนวยการทำหน้าที่บริหารงานสถาบันฯ รายละเอียดจัดแผนภูมิที่ 1 และแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 1

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 2 พังการแบ่งส่วนราชการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



_____ สายการบังคับบัญชา สายงานที่ปรึกษา

แหล่งที่มา : สำนักงานเลขานุการสถาบัน สถาบันวิทยบริการ



การวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้แยกประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับสถาบันวิทยบริการ ออกเป็น 4 ส่วนคือ โครงสร้างและการบริหาร การเงิน ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด และอาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

โครงสร้างและการบริหาร จากมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร เปรียบเทียบโครงสร้างและการบริหารของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปได้ดังนี้

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>1. สถานภาพของห้องสมุด <u>อำนาจหน้าที่</u> <u>ความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุด</u> <u>ควรกำหนด ไว้อย่างชัดเจน</u></p>	<p><u>อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร</u> <u>สถาบันฯ ได้กำหนด ไว้อย่างชัดเจนตาม</u> <u>พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ</u> <u>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2521</u> <u>(จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527) และ</u> <u>พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.</u> <u>2522 มาตรา 30 กำหนดว่าให้สถาบันฯ มี</u> <u>ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานคนหนึ่งเป็น</u> <u>ผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานของสถาบันฯ</u> <u>และอาจมีรองผู้อำนวยการหรือรองหัวหน้างาน</u> <u>คนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อช่วยกิจการที่ผู้อำนวยการ</u> <u>หรือหัวหน้าหน่วยงานจะมอบหมายก็ได้</u> <u>(จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527) ในปัจจุบัน</u> <u>สถาบันวิทยบริการ ได้ยึดตาม พรบ. จุฬาฯ</u> <u>ปี พ.ศ. 2522 เป็นหลัก จึงไม่มีคณะกรรมการ</u> <u>บริหารสถาบันฯ</u></p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>2. ห้องสมุดมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริม การเรียนการสอน การวิจัย และการ บริการทางวิชาการแก่สังคมของ มหาวิทยาลัย ดังนั้น <u>โครงสร้างของ หน่วยงานควรเป็นเช่นเดียวกับหน่วยงาน ทางวิชาการระดับคณะของมหาวิทยาลัย</u></p>	<p>สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักด้านการบริการวิชาการ โดยให้บริการแก่ อาจารย์ ช่างราชการ นิสิต ของจุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย และแก่บุคคลภายนอก จุฬาฯ ทั้งนี้ <u>เพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในด้าน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ ตลอดจนการทะนุบำรุงสร้างสรรคศิลปวัฒนธรรม และให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม</u> ยั่งยืน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525)</p>
<p>3. <u>ผู้บริหารห้องสมุดขึ้นตรงต่ออธิการบดี และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการ บริหารงานของมหาวิทยาลัย</u></p>	<p>สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานหนึ่งใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ต่าง ๆ ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 1 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525)</p> <p><u>อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของสถาบัน วิทยบริการเป็นอิสระ โดยขึ้นตรงต่ออธิการบดี เช่นเดียวกับการบริหารงานของคณะ/สถาบัน และผู้อำนวยการสถาบันมีส่วนร่วมโดยตรงใน การบริหารงานของมหาวิทยาลัย</u> เทียบเท่า คณะบดีคณะต่าง ๆ</p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>4. ห้องสมุดจะต้องกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบบสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน</p>	<p><u>สถาบันวิทยบริการมีนโยบายเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ ตลอดจนการทะนุบำรุงสร้างสรรคศิลปวัฒนธรรมและให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมยิ่งขึ้น.</u></p> <p>เป็นแหล่งสะสมเอกสารและอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ และวัสดุการอ่าน รวมทั้งวัสดุย่อยส่วนเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการวิจัยของนิสิตและอาจารย์ เพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้าด้วยตนเอง โดยจัดวัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ตามระบบสากลให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้. เป็นแหล่งรวมเอกสารเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทย และเป็นแหล่งจัดหาและให้บริการเกี่ยวกับสื่อการศึกษาประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์และการเรียนของนิสิต (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525)</p> <p><u>การแบ่งหน่วยงาน ได้ระบบสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนในทางปฏิบัติ แต่โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของสถาบันฯ กำลังอยู่ในขั้นตอนเสนอขออนุมัติจากทบวงฯ (ประจักษ์</u></p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>5. <u>ห้องสมุดควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษา</u> ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากคณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย นอกจากนั้นควรมี <u>คณะกรรมการบริหารห้องสมุด</u> อำนาจหน้าที่ของกรรมการดังกล่าวจะต้อง กำหนด ไว้อย่างชัดเจน</p>	<p>พุมวิเศษ สัมภาษณ์ 31 มีนาคม 2527) เนื่องจาก รูปแบบการก่อตั้งสถาบันฯ เกิดขึ้นจากการ รวมหน่วยงานที่ให้บริการไว้ด้วยกัน จึงทำให้ ยังไม่มีต้นแบบการแบ่งส่วนราชการ ในลักษณะนี้</p> <p>เดิมหอสมุดกลางมีคณะกรรมการที่ปรึกษา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการตัดสินใจต่าง ๆ และการใช้งบประมาณของหอสมุดกลาง</p> <p>คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธาน บรรณารักษ์หอสมุดกลาง เป็นรองประธาน และผู้แทนจากหอสมุดกลาง เป็นเลขานุการฯ</p> <p>กรรมการประกอบด้วย ผู้แทนวิชาสังคม- ศาสตร์ ผู้แทนวิชามนุษยศาสตร์ ผู้แทนวิชา การศึกษา ผู้แทนวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ผู้แทนวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ และผู้แทน วิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะกรรมการมีอายุ วาระ 1 ปี (ดวงเนตร รัตนเสนีย์, 2519)</p> <p>ต่อมาเมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นสถาบัน วิทยบริการแล้ว และมีผู้อำนวยการสถาบันเป็น ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารสถาบันแล้ว จึงมี <u>คณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันฯ</u> ทำ <u>หน้าที่กำหนดนโยบาย และทิศทางการ ดำเนินงาน</u> ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ</p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>6. มหาวิทยาลัยอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดควรเป็นระบบรวมอำนาจบริหาร</p>	<p>สถาบันฯ เป็นประธานกรรมการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้าหน่วยงาน ในสถาบันฯ เป็นกรรมการ จะเห็นได้ว่ามีบุคคลภายนอกด้วย ก็ถือว่าผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ 2 ท่าน เป็นบุคคลภายนอกที่เข้ามาบริหารสถาบันฯ ตาม วาระ (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ สัมภาษณ์ 31 มีนาคม 2537) แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2522 กำหนดเฉพาะผู้บริหารสถาบันฯ ว่าให้มีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ แต่ไม่ได้กำหนดให้กรรมการในรูปแบบต่าง ๆ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527) สถาบันวิทยบริการจึง ยึด พ.ร.บ. จุฬาฯ ปี 2522 เป็นหลัก จึงไม่มี คณะกรรมการบริหารสถาบันฯ</p> <p><u>การบริหารงานห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปัจจุบันจัดเป็นแบบกระจายอำนาจการบริหาร (Decentralization) คือ มีหอสมุดกลาง (เป็นหน่วยงานในสังกัดสถาบันวิทยบริการ) ห้องสมุดคณะและบางคณะ มีห้องสมุดของแผนกวิชาอีกด้วย สังกัดคณะ ซึ่งต่างดำเนินงานอิสระต่อกัน แต่มีการประสานงานกัน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2527) เช่น การจัดทำสัปดาห์ คือ รวมนับัตรรายการ</u></p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
	ของห้องสมุดคณะ วิทยาลัยหอสมุดกลาง มีการจัดทำ รวบรวมรายชื่อวารสารและ โครงการจัดทำระบบ ข่ายงานห้องสมุด

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า จากการเปรียบเทียบ โครงสร้างและการบริหารกับเกณฑ์ มาตรฐานฯ หอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสถาบันวิทยบริการ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็น หน่วยงานหลักของสถาบันฯ ในการให้บริการทางวิชาการ และมีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด (เมื่อดูจากผู้ใช้บริการของ 3 หน่วยงานในสถาบันฯ) ได้ดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ห้องสมุด โดยเป็นแหล่งสะสมเอกสารและอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการวิจัยของนิสิต และอาจารย์ และส่งเสริมนิสัยรัก การอ่านและการค้นคว้าด้วยตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ กำหนดไว้ นับว่าการจัดดำเนินงานของหอสมุดกลางในเรื่อง โครงสร้างการบริหาร มีลักษณะ ที่เหมาะสม และสามารถสนองวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยในการบริการทางวิชาการ ซึ่ง เป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานใหม่ ที่ยังไม่มีหน่วยงานในลักษณะนี้มาก่อน จึงทำให้การ พิจารณาโครงสร้างจึงยังไม่เป็นทางการ เพราะโครงสร้างที่ทบทวน กำหนดยังไม่เหมาะสม กับรูปแบบการบริหารงานของสถาบันฯ ในปัจจุบันและเนื่องจากการเกิดห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์- มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะต่าง ๆ เกิดขึ้นพร้อมกับการเกิดมหาวิทยาลัยและ/หรือการเกิด คณะ ซึ่งสถาบันวิทยบริการเกิดขึ้นภายหลัง จึงทำให้ระบบการบริหารงานไม่เป็นหนึ่งเดียว คือ แต่ละห้องสมุดขึ้นอยู่กับต้นสังกัดของตน (คณะ/สถาบัน) ไม่ได้ขึ้นตรงต่อสถาบันวิทยบริการ ดังนั้นจึงทำให้ ไม่สามารถนับห้องสมุดคณะ เป็นห้องสมุดสาขาได้

นอกจากหอสมุดกลางแล้ว ยังมีหน่วยงานให้บริการอีก 2 หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสถาบันวิทยบริการคือ ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง พัฒนาการของทั้ง 2 หน่วยงาน สรุปได้ดังนี้ ศูนย์เอกสารประเทศไทย เป็นหน่วยงานบริการทางวิชาการ เดิมขึ้นอยู่กับฝ่ายวิชาการ มีคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการวิชาการเป็นผู้วางนโยบาย มีผู้อำนวยการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานประจำ และมีคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย รวมตลอดถึงผู้แทนองค์การระหว่างประเทศ และมีมูลนิธิที่สนใจในทางสังคมศาสตร์ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (กุลธิดาบุญดี และอัจฉรา สิริอังกูร, 2518) แต่ในปัจจุบันศูนย์เอกสารประเทศไทย ได้โอนมาสังกัดอยู่กับสถาบันวิทยบริการ มีหัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทยเป็นผู้บริหารงานชั้นตรงต่อผู้อำนวยการสถาบัน มีกรรมการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน

ในส่วน of ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง เดิมสังกัดอยู่กับสำนักงานอธิการบดี และย้ายมาสังกัดฝ่ายวิชาการ ซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการจึงโอนย้ายมาสังกัดรวมในสถาบันวิทยบริการมีหัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลางเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ โดยชั้นตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และมีกรรมการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน เช่นเดียวกับศูนย์เอกสารประเทศไทย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเงิน จากมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 2 การเงิน และหมวด ข มาตรฐานเชิงปริมาณ ตอนที่ 11 งบประมาณ เปรียบเทียบงบประมาณของสถาบันวิทยบริการ สรุปได้ดังนี้

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
<p>1. <u>ห้องสมุดจะต้องได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u></p>	<p><u>สถาบันวิทยบริการได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอจาก 3 แหล่งคือ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และ</u></p>
<p>2. <u>งบประมาณของห้องสมุดควรแยกเป็นอิสระ และจัดเตรียมโดยผู้บริหารห้องสมุด</u></p>	<p><u>เงินทุนสถาบันฯ</u> ในส่วนของงบประมาณเงินผลประโยชน์ จะเป็นส่วนที่สนับสนุนมากที่สุด ในเรื่องที่ไม่สามารถของงบประมาณแผ่นดิน</p>
<p>3. <u>ผู้บริหารห้องสมุดมีหน้าที่จัดสรรเงินงบประมาณให้แก่ห้องสมุดสาขา ตามความจำเป็นและเหมาะสม</u></p>	<p>ได้ และในเรื่องที่จำเป็นเร่งด่วนที่เห็นได้ชัดคือ งบประมาณในการก่อสร้างอาคารสถาบันฯ ใช้จากเงินผลประโยชน์ทั้งสิ้น จำนวนกว่า 200 ล้านบาท นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังจัดสรรเงินค่าหน่วยกิตที่เก็บจากนิสิตในระดับปริญญาตรี โดยมีระเบียบที่แน่นอนในการจัดสรร คือ แบ่งให้หอสมุดกลางหัวละ 200 บาท ตามจำนวนนิสิตปี 1 และปี 2 และแบ่งให้ห้องสมุดคณะหัวละ 200 บาทตามจำนวนนิสิตปี 3 ขึ้นไปเพื่อเป็นค่าจัดซื้อหนังสือวารสารเข้าห้องสมุด งบประมาณของสถาบันวิทยบริการที่ได้รับแยกเป็นอิสระและจัดดำเนินการในความรับผิดชอบของผู้อำนวยการสถาบันฯ และ</p>

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	สถาบันวิทยบริการ
	<p>ในส่วนของงานห้องสมุดมีกำหนดไว้ชัดเจนในงบประมาณแผ่นดินภายใต้แผนงานรองงานจัดการห้องสมุด นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังจัดสรรเงินในหมวดอุดหนุนสำหรับสนับสนุนโครงการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี</p> <p><u>ถึงแม้ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการจะไม่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดสรรเงินงบประมาณให้กับห้องสมุดคณะ</u> เนื่องจากห้องสมุดคณะไม่ใช่ห้องสมุดสาขาของสถาบันวิทยบริการ แต่โครงการบางโครงการที่สถาบันฯ เป็นผู้ดำเนินการก็สามารถแบ่งงบประมาณลงไปสนับสนุนห้องสมุดคณะด้วย เช่น โครงการช่ายงานห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยจัดให้ในหมวดเงินอุดหนุนสำหรับเป็นผลมาจากความร่วมมือ และประสานงานกันระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย</p> <p>เงินสำหรับโครงการนี้จึงนับว่าได้จัดสรรส่วนหนึ่งเป็นค่าพัฒนาระบบช่ายงานและค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะต่าง ๆ ด้วย</p>

ในส่วนของมาตรฐานเชิงปริมาณที่กำหนดไว้ว่า ในการดำเนินงานของห้องสมุดจะต้องได้รับงบประมาณโดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย สำหรับปีงบประมาณ 2537 งบดำเนินการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดินประมาณ 1,200 ล้านบาท ในส่วนของงานบริการห้องสมุดของทั้งมหาวิทยาลัยได้รับทั้งสิ้นประมาณ 31 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของงบดำเนินการ และในส่วนของสถาบันวิทยบริการได้รับ 16 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของงบดำเนินการ ซึ่งถ้าเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้วจะเห็นได้ว่างบประมาณในส่วนของห้องสมุดทั้งจุฬาฯ ยังได้รับจัดสรรไม่ถึงร้อยละ 8 ยิ่งถ้าดูเฉพาะในส่วนของสถาบันวิทยบริการแห่งเดียวได้เพียงร้อยละ 1.3 เท่านั้น ซึ่งงบประมาณในส่วนนี้ได้รับน้อยกว่าเกณฑ์มาก แต่เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นความสำคัญในจุดนี้จึงจัดสรรเพิ่มเติมให้จากงบประมาณผลประโยชน์และถ้าดูในภาพรวมของห้องสมุด คณะต่าง ๆ ยังได้รับจัดสรรจากค่าหน่วยกิจเป็นงบเพื่อซื้อหนังสือเพิ่มอีกจำนวนหนึ่ง เมื่อศึกษาพัฒนาการด้านงบประมาณที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรรพบว่า ตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งสถาบันฯ ปีงบประมาณ 2520 เป็นต้นมา สถาบันวิทยบริการเริ่มได้รับการจัดสรรจากทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินผลประโยชน์ ในส่วนของงบประมาณแผ่นดิน เริ่มได้รับจัดสรรในส่วนของงบดำเนินการก่อน ส่วนงบผลประโยชน์ใน 4 ปีแรก ได้รับจัดสรรเป็นหมวดครุภัณฑ์ ค่าสิ่งก่อสร้าง และหมวดเงินอุดหนุน ในปีที่ 4 ของการจัดตั้งงบประมาณแผ่นดิน เริ่มจัดสรรในหมวดเงินเดือน และค่าจ้าง ในปีที่ 5 และ 6 สถาบันฯ ได้รับงบแผ่นดิน ในหมวดที่ดินสิ่งก่อสร้าง และหลังจากนั้นจนถึงปีงบประมาณ 2537 สถาบันฯ ก็ไม่เคยได้รับจัดสรรในหมวดนี้จากงบประมาณแผ่นดินอีกเลย

ผู้ปฏิบัติงาน ในห้องสมุด

บุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2537 มีจำนวนทั้งสิ้น 119 อัตรา แยกเป็นข้าราชการ 82 อัตรา ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน 20 อัตรา ลูกจ้างประจำงบประมาณเงินผลประโยชน์ 17 อัตรา โดยแบ่งแยกประจำตามหน่วยงานต่าง ๆ 4 ฝ่ายคือ สำนักงานเลขานุการสถาบัน หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง

เปรียบเทียบเชิงปริมาณระหว่างผู้ปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย
หมวด ข มาตรฐานเชิงปริมาณ ตอนที่ 8 จำนวนผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ปรากฏผลดังนี้

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริง
<u>งานบริหาร</u>	<u>งานบริหาร</u>
ผู้อำนวยการ 1 อัตรา	ผู้อำนวยการ 1 อัตรา
รองผู้อำนวยการ 1 อัตรา	รองผู้อำนวยการ 2 อัตรา
หัวหน้าฝ่าย เท่าจำนวนฝ่าย	หัวหน้าศูนย์ 2 อัตรา

จะเห็นได้ว่า จำนวนหัวหน้าศูนย์จะมีเพียง 2 อัตรา ในขณะที่หน่วยงานของสถาบัน
วิทยบริการ มี 3 หน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานที่ยังไม่มีการแต่งตั้งได้แก่ หัวหน้าหอสมุดกลาง
ซึ่งในปัจจุบัน ผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้รักษาการตำแหน่งนี้ อีก 1 ตำแหน่ง

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริง
สำนักเลขานุการ 10 อัตรา	สำนักเลขานุการ 15 อัตรา
นักการภารโรง 1 อัตรา/พื้นที่ 400 ม ²	นักการภาคโรง 16 อัตรา
งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด 10 อัตรา	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด 9 อัตรา
งานวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด 5 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานโสตทัศน 8 อัตรา	ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง 19 อัตรา
งานวารสาร 4 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล 3 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานยืม คืน 7 อัตรา	ไม่มีงานนี้

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริง
งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วย	
ค้นคว้า 5 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานระบบ งานคอมพิวเตอร์ 2 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานบริการพิเศษ 10 อัตรา	ไม่มีงานนี้
งานเผยแพร่วิชาการ และประชาสัมพันธ์ 4 อัตรา	ไม่มีงานนี้
	ฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ
	ภาษาไทย 8 อัตรา
	ฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ
	ภาษาต่างประเทศ 8 อัตรา
	ฝ่ายบริหาร 18 อัตรา
	ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 10 อัตรา
	ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด 2 อัตรา
	ฝ่ายธุรการ 1 อัตรา
	ศูนย์เอกสารแห่งประเทศไทย 13 อัตรา

จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริงของสำนักเลขานุการมีมากกว่ามาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนของนักรการโรงถ้าคิดตามเกณฑ์พื้นที่ ซึ่งสถาบันมีพื้นที่ 9,000 ตารางเมตร จะต้องมีนักรการโรง 22 อัตรา แต่จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริง มีน้อยกว่าเกณฑ์ สำหรับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด จำนวนผู้ปฏิบัติงานจริงน้อยกว่าเกณฑ์ และไม่มีตำแหน่งพนักงานซ่อมหนังสือ ซึ่งสถาบันฯ มีจำนวนหนังสือในปัจจุบัน 277,836 เล่ม ถ้าคิดตามเกณฑ์พนักงานซ่อมหนังสือ 3 อัตรา : หนังสือ 75,000 เล่ม และให้เพิ่มอีก 1 อัตรา : หนังสือที่เพิ่มขึ้น 50,000 เล่ม ควรจะมีพนักงานซ่อมหนังสือประมาณ 7 อัตรา

นอกจากนี้ การกำหนดชื่องานต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการจะไม่ตรงกับชื่อ
งานที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งงานส่วนใหญ่ของสถาบันวิทยบริการ
จะจัดอยู่ในระดับฝ่าย ทำให้บางงานไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานได้
อย่างไรก็ตามจำนวนผู้ปฏิบัติงานจริงในบางงานมีมากกว่าเกณฑ์ เช่น ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงานเป็นสำคัญ

ถ้าดูในแผนบุคลากรของสถาบันวิทยบริการตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง คือ ปีงบประมาณ 2520
เป็นต้นมา ในช่วงแผนฯ 4 ถึงแผนฯ 7 จะปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แผนบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ในช่วงแผนฯ 4 ถึงแผนฯ 7

ประเภทบุคลากร	แผนฯ 4	แผนฯ 5	แผนฯ 6	แผนฯ 7	รวม	จริง
	ปี2520- ปี2524	ปี2525- ปี2529	ปี2530- ปี2534	ปี2535- ปี2539		
ผู้บริหาร						
ผู้อำนวยการ	1				1	1
รองผู้อำนวยการ						2
หอสมุดกลาง	1				1	
โสตทัศนศึกษา	1				1	
ศูนย์เอกสารฯ	1				1	
นักวิชาการ						
หอสมุดกลาง	34	10			44	19
โสตทัศนศึกษา	2	12			14	9
ศูนย์เอกสารฯ	15				15	9
ผู้ช่วยทางวิชาการ						
หอสมุดกลาง	35	24			59	20
โสตทัศนศึกษา	21	9			30	9
ศูนย์เอกสารฯ	15	10			25	
เจ้าหน้าที่ธุรการ						
สำนักเลขานุการสถาบันฯ		13			13	11
หอสมุดกลาง	22	3			25	17
โสตทัศนศึกษา	4				4	1
ศูนย์เอกสารฯ	6				6	4
ลูกจ้างประจำ	24				24	20
ลูกจ้างชั่วคราว						
รวม	182	81	0	0	263	122

จากตารางที่ 3 พบว่าอัตรากำลังของสถาบันวิทยบริการตามแผนที่ตั้งไว้ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถาบันฯ ในช่วงแผนฯ 4 มีจำนวน 182 อัตรา และในแผนฯ 5 มีเพิ่มอีก 81 อัตรา รวมเป็น 263 อัตรา ซึ่งในแผนฯ 6 และแผนฯ 7 ไม่วางแผนเพิ่มอัตรากำลัง และเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่มีผู้ปฏิบัติงานอยู่จริง จะเห็นได้ว่าต่างกันมากเนื่องจาก ขั้นตอนการเสนอขออัตราใหม่ หลังจากได้รับอนุมัติแผนฯ แล้ว ยังต้องเสนอขออนุมัติอัตราเป็นแต่ละกรณีไปยังคณะกรรมการมหาวิทยาลัย (กม.) อีก เมื่อ กม. อนุมัติแล้วก็ต้องเสนอของบประมาณจากสำนักงบประมาณเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์

เมื่อพิจารณาการใช้เนื้อที่ของสถาบันวิทยบริการ เปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตอนที่ 5 และตอนที่ 9 เรื่อง อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ สรุปได้ว่าอาคารของสถาบันวิทยบริการสร้างเป็นเอกเทศและเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสะดวกสำหรับผู้มีส่วนใหญ่ คือ ตั้งอยู่บริเวณด้านหลังตึกสำนักงานอธิการบดี ใช้ชื่อ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ เดิมเป็นอาคาร 3 ชั้นครึ่ง สร้างเมื่อ พ.ศ. 2525 และต่อมาอีก 10 ปี คือ ในปี 2535 ได้รับอนุมัติงบประมาณเพิ่มให้ต่อเติมเป็นอาคารเต็มรูป 7 ชั้น เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดแล้ว พบว่าตรงตามที่มาตรฐานกำหนดว่า จะเกิดความต้องการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้นในทุก ๆ 10 ปี สำหรับเนื้อที่ในการเก็บหนังสือควรเป็น 60 ตารางเมตรต่อ 10,000 เล่ม ปัจจุบันหอสมุดกลางมีจำนวนหนังสือทั้งสิ้น 277,836 เล่ม ซึ่งแยกเป็นหนังสือภาษาไทย 122,823 เล่ม และภาษาอังกฤษ 155,013 เล่ม มีพื้นที่ในอาคารทั้งสิ้น 9,000 ตารางเมตร ถ้าคิดตามเกณฑ์มาตรฐานแล้วหนังสือจำนวน 10,000 เล่ม ควรจะมีเนื้อที่เก็บเท่ากับ 60 ตารางเมตร จะเห็นได้ว่าในสภาพปัจจุบัน ห้องสมุดมีเนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือเพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย สำหรับพื้นที่ในส่วนของบุคลากร เนื่องจากสถาบันวิทยบริการเน้นนโยบายการให้บริการ พื้นที่ส่วนใหญ่ในอาคารสถาบันฯ จึงเป็นพื้นที่บริการ ส่วนพื้นที่ในการบริหารหรือในส่วนของบุคลากรสถาบันฯ เน้นนโยบายสำนักงานเปิด (Open office) (ประจักษ์ นุ่มวิเศษ สัมภาษณ์ 31 มีนาคม 2537) จึงใช้พื้นที่ต่อบุคลากรน้อยกว่าการแบ่งพื้นที่เป็นรายบุคคล

สำหรับพื้นที่ในการให้บริการสถาบันวิทยบริการมีห้องประชุมกลุ่มย่อย 6 คน จำนวน 12 ห้อง ห้องถ่ายเอกสารในปัจจุบันมีให้บริการ 3 จุดคือ ชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 5 มีพื้นที่ห้องละประมาณ 6-8 ตารางเมตร มีเครื่องถ่ายเอกสารจำนวน 5 เครื่อง จำนวนที่ นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐานระบุให้มีร้อยละ 20 ของนิสิตในระดับปริญญาตรี โดยคิดพื้นที่ 1.5 ตารางเมตรต่อ 1 คน จะได้เท่ากับ 4,531 ตารางเมตร ในระดับบัณฑิตศึกษาตามมาตรฐานกำหนดร้อยละ 35 ของนิสิต โดยคิดพื้นที่ 2.0 ตารางเมตรต่อ 1 คน ได้เท่ากับ $(5,672 \times 35\% \times 2)$ 3,970 ตารางเมตร และสำหรับอาจารย์มาตรฐานให้มีร้อยละ 10 โดยคิดพื้นที่ 3 ตารางเมตรต่อ 1 คน ได้เท่ากับ $(2,567 \times 10\% \times 3)$ 770 ตารางเมตร รวมทั้งสิ้นจะต้องมีพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเท่ากับ 9,271 ตารางเมตร แต่ในปัจจุบันเมื่อขยายอาคารแล้วในปี 2537 สถาบันวิทยบริการมีพื้นที่ให้บริการทั้งสิ้น 9,000 ตารางเมตร ซึ่งถือว่าต่ำกว่าเกณฑ์ และในบางส่วนพื้นที่ในการบริหารและบริการก็ยังแยกกันไม่ออก แต่เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่ได้มีห้องสมุดแห่งเดียว คือ มีห้องสมุดคณะด้วย จึงถือว่าน่าจะพออนุโลมได้ในจุดนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าก่อนการขยายต่อเติมอาคารสถาบันฯ สถาบันวิทยบริการมีบริการห้องนั่งอ่านเฉพาะบุคคล แต่เมื่อขยายพื้นที่แล้วพบว่าไม่มีห้องนั่งอ่านค้นคว้าเฉพาะบุคคล

อุปกรณ์สำหรับประกอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สถาบันวิทยบริการมีอยู่จริง มีประเภทของอุปกรณ์โสตฯ เป็นจำนวนหลายรายการเนื่องจากในสถาบันวิทยบริการ มีศูนย์โสตทัศนศึกษากลางรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นบริการที่จัดให้สำหรับเป็นหน่วยกลางในการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และเป็นหน่วยงานระดับศูนย์ จึงทำให้มีจำนวนและประเภทของโสตทัศนูปกรณ์มาก

จำนวนทรัพยากรห้องสมุด

เกณฑ์มาตรฐาน	สถาบันวิทยบริการ
จำนวนหนังสือ	จำนวนหนังสือ
50 เล่มต่อนิสิตระดับปริญญาตรี 1 คน (15,103 x 50 = 755,150)	ภาษาไทย 122,823 เล่ม ภาษาต่างประเทศ 155,013 เล่ม
75 เล่มต่อนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน (5,672 x 75 = 425,400)	จำนวนวารสาร ภาษาไทย 1,700 เล่ม ภาษาต่างประเทศ 5,800 เล่ม
100 เล่มต่ออาจารย์ 1 คน (2,567 x 100 = 256,700)	จำนวนหนังสือพิมพ์ ภาษาไทย 20 รายการ ภาษาต่างประเทศ 6 รายการ
รวมทั้งสิ้น 1,437,250 เล่ม	
จำนวนวารสาร ให้มีประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนวารสารที่พิมพ์เผยแพร่ (ไม่น้อยกว่า 500 ชื่อเรื่อง)	

เมื่อพิจารณาจำนวนทรัพยากรห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย แล้ว จำนวนนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2536 ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 15,103 คน ระดับบัณฑิตศึกษา มีจำนวน 5,672 คน มีจำนวนอาจารย์ 2,567 คน (ข้อมูลจากงานรายงานและเผยแพร่ กองแผนงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537) ถ้าคิดตามเกณฑ์แล้ว ห้องสมุดควรมีหนังสือทั้งสิ้น 1,437,250 เล่ม ซึ่งสถาบันวิทยบริการมีจำนวนหนังสือในปัจจุบันเพียง 277,836 เล่ม ซึ่งนับว่ายังต่ำกว่าเกณฑ์อยู่มาก แต่เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีห้องสมุดคณะ/สถาบัน และห้องสมุดภาควิชา ที่สามารถให้บริการเสริมในส่วนนี้ แต่ถ้าจะพิจารณาตามเกณฑ์การจัดสรรเงินค่าหน่วยกิต เป็นค่าซื้อหนังสือให้ห้องสมุดคณะและสถาบันวิทยบริการ ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้จากนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2

ซึ่งน่าจะเทียบได้กับครึ่งหนึ่งของจำนวนผลิตปริญญาตรีทั้งหมด สถาบันวิทยบริการก็ควรมีหนังสืออย่างน้อยเท่ากับครึ่งหนึ่งของ 755,150 เล่ม แต่หนังสือที่สถาบันฯ มีอยู่จริงไม่ถึงครึ่งของเกณฑ์

โดยสรุปพัฒนาการของสถาบันวิทยบริการ เกิดขึ้นจากนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ โดยเป็นการรวมหน่วยงานบริการวิชาการ 3 หน่วยงาน เข้าไว้ด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และเมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการในปี พ.ศ. 2521 หน่วยงานภายใต้สถาบันวิทยบริการจึงมีเพิ่มขึ้นอีก 1 หน่วยงานคือ สำนักงานเลขานุการสถาบันฯ สถาบันวิทยบริการได้เริ่มเปิดดำเนินการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ในปี พ.ศ. 2525 ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2535 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้อนุมัติเงินงบประมาณผลประโยชน์ในการต่อเติมอาคารสถาบันฯ ซึ่งทำให้พื้นที่ของสถาบันฯ เพิ่มขึ้นอีก 1 เท่าตัว ในการเปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับสถาบันวิทยบริการ พบว่า ในด้านโครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันฯ มีกำหนดไว้ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการมีผู้อำนวยการสถาบันฯ เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานของสถาบันฯ และมีรองผู้อำนวยการอีก 2 ท่านทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย การดำเนินงานมีคณะกรรมการดำเนินงานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงาน

เนื่องจากลักษณะการเกิดห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีห้องสมุดคณะเกิดขึ้นก่อนสถาบันวิทยบริการ ระบบบริหารห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงเป็นแบบกระจายอำนาจการบริหาร โดยห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ อยู่ภายใต้สังกัดคณะบดีและผู้อำนวยการสถาบันนั้น ๆ จึงทำให้การดำเนินงานเกิดการซ้ำซ้อนกัน เช่น ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาหนังสือไว้ให้บริการ และทำให้งบประมาณที่จะให้แก่ห้องสมุดต้องถูกกระจายแบ่งกันไปทำให้ไม่สามารถนำงบประมาณที่พัฒนาที่หนึ่งที่ได้ได้เต็มที่

ในส่วนของงบประมาณที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรร ได้มาจาก 3 แหล่งคือ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินผลประโยชน์ และเงินทุนสถาบันฯ งบประมาณแผ่นดินส่วนใหญ่จะสนับสนุนในหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง และสนับสนุนในส่วนของงบดำเนินการสำหรับในหมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง สถาบันวิทยบริการได้รับการจัดสรรจากงบประมาณเงินผลประโยชน์เกือบทั้งหมด (รายละเอียดดูได้จากการวิเคราะห์งบประมาณในตอนที่ 2) จะเห็นได้ว่าในระยะหลังมหาวิทยาลัยเริ่มสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันมากขึ้น ซึ่งเห็นได้ชัดในหมวดของเงินอุดหนุนโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะโครงการช่างงานห้องสมุด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์วัตถุประสงค์จากแผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนของสถาบันวิทยบริการ ระยะเวลาที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) ระยะเวลาที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ระยะเวลาที่ 6 (พ.ศ. 2530-2535) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์งบประมาณ ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณงานจากแผนการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2530 ถึงปีงบประมาณ 2535 ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ

วิเคราะห์วัตถุประสงค์จากแผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนของสถาบัน

วิทยบริการ

วัตถุประสงค์ในแผนฯ 4 แผนฯ 5 และแผนฯ 6 (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก จ) พบว่าตรงกันในด้านกรเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล และสะสมเอกสาร อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการวิจัยของนิสิตและอาจารย์ เป็นแหล่งรวมเอกสารเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทย และเป็นแหล่งในการจัดหา ผลิต และให้บริการเกี่ยวกับสื่อการศึกษาประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม

ประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์และการเรียนของนิสิต ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นส่วนของขอบข่ายงานในความรับผิดชอบของ 3 หน่วยงานคือ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง นอกจากนี้ทั้ง 3 แผนฯ ยังมีส่วนที่ต่างกันคือ เพิ่มเติมและปรับเปลี่ยนในส่วนของการสนับสนุนภารกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัยในแต่ละยุค แต่ละสมัยคือ ในแผนฯ 4 ระบุว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางของบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย (โดยรวมบริการของหอสมุดกลาง ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา และศูนย์เอกสารประเทศไทย) ที่ระบุไว้อย่างนั้นเนื่องจากตอนที่จัดทำแผนฯ สถาบันวิทยบริการ ยังไม่ได้เกิดตั้งขึ้นในการจัดทำแผนฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เป็นเพียงการจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ โดยการรวม 3 หน่วยงานที่ให้บริการคล้าย ๆ กันเข้าด้วยกัน ต่อมาในแผนฯ 5 สถาบันวิทยบริการ ได้จัดตั้งขึ้นแล้ว จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจนว่าเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ ตลอดจนการทะนุบำรุงสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม และให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ในแผนฯ 6 ได้กำหนดไว้ละเอียดยิ่งขึ้นในส่วนของการขยายงานของสถาบันฯ และการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ เกิดขึ้น วัตถุประสงค์ที่เพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างข่ายงานบริการด้านข้อมูลและข่าวสารระหว่างห้องสมุดในประเทศ ตลอดจนเพื่อเชื่อมต่อกับศูนย์ข้อมูลต่างประเทศ สำหรับบริการข้อมูลและข่าวสารด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น
2. เพื่อแนะนำและช่วยให้การค้นหา และการเรียกใช้ทรัพยากรทางวิชาการ เป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางอบรมเทคนิคการจัดเก็บ การค้น และการเผยแพร่สารนิเทศ
4. เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและข่มสิ่งพิมพ์ทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศ
5. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางจิตใจของนิสิต ข้าราชการ และคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ให้มีคุณธรรม มีความเข้าใจความหมายของจริยธรรมและคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ โดยส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

จะเห็นได้ว่าในส่วนของวัตถุประสงค์ที่เพิ่มขึ้นนี้ เป็นส่วนหนึ่งของภาระงานและเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางของสถาบันวิทยบริการในอนาคตว่าสถาบันฯ จะดำเนินงานให้เป็นผู้นำในด้านห้องสมุดอัตโนมัติ

วิเคราะห์งบประมาณ

จากการศึกษาและเปรียบเทียบงบประมาณของสถาบันวิทยบริการที่ได้รับจัดสรรตั้งแต่ปีที่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน จำแนกตามประเภทงบประมาณเพื่อให้เห็นภาพรวมของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับใช้ในการดำเนินงานด้านการบริหารและการบริการ รายละเอียดข้อมูลดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรในปี 2535-2537

หน่วย : พันบาท

	ปี 2535	ปี 2536	ปี 2537
งบดำเนินการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	911,771.1	1,152,172.0	1,246,922.9
แผนงานรองบริการห้องสมุด	29,891.1	26,047.0	31,316.9
(ร้อยละ)	(3.3)	(2.3)	(2.5)
สถาบันวิทยบริการ	14,493.7	14,882.5	16,544.6
(ร้อยละ)	(1.6)	(1.3)	(1.3)

จากตารางที่ 4 พบว่าเมื่อดูเฉพาะงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรในช่วงปีงบประมาณ 2535-2537 ส่วนของงานบริการห้องสมุดของทั้งมหาวิทยาลัย คือ รวมสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ในปี 2537 ได้รับจัดสรรเพียงร้อยละ 2.5 ของงบประมาณทั้งสิ้นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับ และเฉพาะในส่วน of สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรรเพียง 1.3 ของงบประมาณทั้งสิ้นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับเท่านั้น

เมื่อนิยามจำนวนงบประมาณทั้งหมดที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณผลประโยชน์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2520 ถึงปีงบประมาณ 2537 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 งบประมาณของสถาบันวิทยบริการ ที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณผลประโยชน์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2520 - 2537

หน่วย: พันบาท

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2520		ปีงบประมาณ 2521		ปีงบประมาณ 2522		ปีงบประมาณ 2523	
	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์
1 เงินเคียม	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,284.3	0.0
2 ค่าจ้างประจำ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	146.7	0.0
3 ค่าจ้างชั่วคราว	20.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	30.0	0.0
4 ค่าตอบแทน	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0
5 ค่าวัสดุ	18.0	0.0	18.0	0.0	18.0	0.0	85.0	0.0
6 ค่าวัสดุ	60.0	0.0	60.0	0.0	60.0	0.0	664.8	0.0
7 ค่าสาธารณูปโภค	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	115.0	0.0
8 ค่าครุภัณฑ์	0.0	271.5	0.0	120.9	0.0	159.9	684.9	0.0
9 ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	0.0	4,000.0	0.0	17,000.0	0.0	0.0	0.0	10,000.0
10 เงินอุดหนุน	0.0	900.0	0.0	824.0	0.0	900.0	0.0	980.2
รวม	98.0	5,171.5	98.0	17,944.9	98.0	1,059.9	3,085.7	10,980.2
รวมทั้งสิ้น		5,269.5		18,042.9		1,157.9		14,065.9
แผ่นดิน : ผลประโยชน์	1.9	98.1	0.5	99.5	8.5	91.5	21.9	78.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 (ต่อ)

หน่วย: ล้านบาท

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2524		ปี 2520-2524 เฉลี่ย		ปีงบประมาณ 2525		ปีงบประมาณ 2526	
	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์
1 เงินเคี้ยว	2,489.6	501.1	754.8	100.2	2,746.9	509.4	3,256.3	584.7
2 ค่าจ้างประจำ	247.2	0.0	78.8	0.0	264.6	0.0	562.4	0.0
3 ค่าจ้างชั่วคราว	30.0	0.0	24.0	0.0	44.8	0.0	44.8	0.0
4 ค่าตอบแทน	75.0	83.0	30.0	16.6	307.5	0.0	366.0	0.0
5 ค่าใช้สอย	218.9	7.8	71.6	1.6	340.1	0.0	422.0	0.0
6 ค่าวัสดุ	1,000.0	400.0	369.0	80.0	1,461.5	440.0	1,532.1	750.6
7 ค่าสาธารณูปโภค	638.0	0.0	150.6	0.0	731.5	0.0	1,000.0	0.0
8 ค่าครุภัณฑ์	3,000.0	0.0	737.0	110.5	2,850.7	0.0	1,126.2	0.0
9 ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	2,900.0	29,600.0	580.0	12,120.0	0.0	1,350.0	0.0	0.0
10 เงินอุดหนุน	0.0	30.0	0.0	726.8	0.0	30.0	0.0	20.0
รวม	10,598.7	30,621.9	2,795.7	13,155.7	8,747.6	2,329.4	8,309.8	1,365.3
รวมทั้งสิ้น		41,220.6		15,951.4		11,077.0		9,675.1
แผ่นดิน : ผลประโยชน์	25.7	74.3	17.5	82.5	79.0	21.0	85.9	14.1

หน่วย: ล้านบาท

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2527		ปีงบประมาณ 2528		ปีงบประมาณ 2529		ปี 2525-2529 เฉลี่ย	
	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์
1 เงินเคี้ยว	4,070.1	581.3	4,314.3	530.2	3,876.3	565.7	3,652.8	554.3
2 ค่าจ้างประจำ		0.0		0.0	700.6	0.0	305.5	0.0
3 ค่าจ้างชั่วคราว	44.8	0.0	44.8	0.0	44.8	0.0	44.8	0.0
4 ค่าตอบแทน		0.0		0.0	325.1	0.0	199.7	0.0
5 ค่าใช้สอย	2,318.3	0.0	2,176.9	0.0	279.2	0.0	1,107.3	0.0
6 ค่าวัสดุ		1,132.2		1,205.7	1,330.0	631.7	864.7	832.0
7 ค่าสาธารณูปโภค	2,000.0	0.0	2,000.0	0.0	2,000.0	0.0	1,546.3	0.0
8 ค่าครุภัณฑ์	998.6	0.0	665.8	0.0	241.1	0.0	1,176.5	0.0
9 ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง		0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	270.0
10 เงินอุดหนุน	0.0	30.0	0.0	30.0	0.0	30.0	0.0	30.0
รวม	9,431.8	1,743.5	9,201.8	1,765.9	8,797.1	1,227.4	8,897.6	1,686.3
รวมทั้งสิ้น		11,175.3		10,967.7		10,024.5		10,583.9
แผ่นดิน : ผลประโยชน์	84.4	15.6	83.9	16.1	87.8	12.2	84.1	15.9

ตารางที่ 5 (ต่อ)

หน่วย: ล้านบาท

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2530		ปีงบประมาณ 2531		ปีงบประมาณ 2532		ปีงบประมาณ 2533	
	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์
1 เงินเดือน	4,105.4	580.4	4,414.3	611.9	4,216.1	650.1	4,866.8	825.6
2 ค่าจ้างประจำ	743.2	0.0	788.1	0.0	990.0	0.0	938.9	0.0
3 ค่าจ้างชั่วคราว	44.8	0.0	44.8	0.0	44.8	0.0	44.8	0.0
4 ค่าตอบแทน	321.4	0.0	321.4	0.0	321.3	0.0	321.3	15.0
5 ค่าวัสดุ	290.3	0.0	289.5	0.0	196.4	0.0	196.4	0.0
6 ค่าวัสดุ	1,470.0	631.7	1,469.2	939.0	1,719.6	1,274.0	2,527.6	1,274.0
7 ค่าสาธารณูปโภค	1,992.4	0.0	1,992.4	0.0	1,992.4	0.0	1,992.4	0.0
8 ค่าชุมชน	232.3	30.0	216.7	0.0	119.6	0.0	125.6	0.0
9 ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10 เงินอุดหนุน	0.0	30.0	0.0	30.0	0.0	5,919.9	0.0	7,231.5
รวม	9,199.8	1,272.1	9,536.4	1,580.9	9,600.2	7,344.0	11,013.8	9,346.1
รวมทั้งสิ้น	10,471.9		11,117.3		17,444.2		20,359.9	
แผ่นดิน : ผลประโยชน์	87.9	12.1	85.8	14.2	55.0	45.0	54.1	45.9

หน่วย: ล้านบาท

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2534		ปี 2530-2534 เฉลี่ย		ปีงบประมาณ 2535		ปีงบประมาณ 2536		ปีงบประมาณ 2537	
	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์	งบแผ่นดิน	งบผลประโยชน์
1 เงินเดือน	5,879.7	999.8	4,696.5	733.6	6,292.2	1,050.2	8,147.1	1,372.1	8,650.6	1,440.7
2 ค่าจ้างประจำ	1,126.9	0.0	917.4	0.0	1,185.0	0.0	1,485.4	0.0	1,557.8	0.0
3 ค่าจ้างชั่วคราว	110.0	0.0	57.8	0.0	123.1	0.0	157.2	0.0	157.6	0.0
4 ค่าตอบแทน	342.3	15.0	325.5	6.0	438.3	15.0	438.3	12.8	528.0	12.8
5 ค่าวัสดุ	204.9	0.0	235.5	0.0	203.9	0.0	218.9	0.0	218.3	160.0
6 ค่าวัสดุ	2,739.2	1,353.2	1,985.1	1,094.4	3,066.7	1,383.2	3,066.8	1,428.4	3,076.8	2,320.0
7 ค่าสาธารณูปโภค	3,077.4	0.0	2,209.4	0.0	3,141.0	0.0	980.0	0.0	1,810.0	0.0
8 ค่าชุมชน	296.8	0.0	198.2	6.0	432.3	0.0	0.0	0.0	545.6	30.0
9 ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	70,000.0	0.0	31,897.0	0.0	10,000.0
10 เงินอุดหนุน	0.0	10,035.7	0.0	4,649.4	0.0	17,347.2	0.0	8,005.3	0.0	12,426.4
รวม	13,777.2	12,403.7	10,625.5	6,489.4	14,882.5	89,795.6	14,493.7	42,715.6	16,544.7	26,399.9
รวมทั้งสิ้น	26,180.9		17,114.8		104,678.1		57,209.3		42,944.6	
แผ่นดิน : ผลประโยชน์	52.6	47.4	62.1	37.9	14.2	85.8	25.3	74.7	38.5	61.5

จากตารางที่ 5 พบว่างบประมาณที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรรทั้งในส่วน
ของงบแผ่นดินและงบผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งสถาบันวิทยบริการคือ ปี
2520 เป็นต้นมา ในช่วง 3 ปีแรก (พ.ศ. 2520-2522) สถาบันฯ ได้รับจัดสรรจาก
งบประมาณแผ่นดินน้อยมาก ในจำนวนที่เท่ากับทั้ง 3 ปี และได้เฉพาะในหมวดงบดำเนินการ
ส่วนงบประมาณเงินผลประโยชน์จะได้รับจัดสรรเป็นส่วนของงบลงทุน จะสังเกตได้ว่าไม่ได้
รับจัดสรรในหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำเลย เนื่องจากในระยะแรกอัตรากำลังของ
สถาบันฯ ยังสังกัดอยู่กับสำนักงานอธิการบดีและต้นสังกัดเดิม เริ่มปีที่ 4 ถึงได้รับจัดสรรใน
หมวดเงินเดือนและเริ่มได้รับจัดสรรกระจายทุกหมวดมากขึ้น โดยได้รับจัดสรรในหมวดค่าสิ่ง
ก่อสร้างในปี 2524 และปี 2525 หลังจากนั้นจนถึงปี 2537 สถาบันฯ ไม่ได้รับจัดสรรใน
หมวดนี้จากงบประมาณแผ่นดินเลย จะเห็นได้ว่างบประมาณแผ่นดินส่วนใหญ่ครั้งหนึ่งถูกจัดสรร
เป็นหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง และในส่วนของงบผลประโยชน์ก็ได้รับการจัดสรรกระจายขึ้น
มาในหมวดของงบดำเนินการด้วย และมหาวิทยาลัยเริ่มมีนโยบายในการจัดสรรเงินค่า
หน่วยกิตของนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ให้เป็นค่าซื้อหนังสือและวารสารซึ่งจะปรากฏอยู่ใน
หมวดค่าวัสดุของงบประมาณเงินผลประโยชน์ และตั้งแต่ปีงบประมาณ 2532 เป็นต้นมา
มหาวิทยาลัยเริ่มมีนโยบายในการสนับสนุนด้านโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ จึงทำให้งบ
ผลประโยชน์ในหมวดเงินอุดหนุนเริ่มได้รับจัดสรรมากขึ้น (รายละเอียดเงินอุดหนุนโครงการ
ที่ได้รับจัดสรรดังตารางที่ 6) และเริ่มปี 2535 งบผลประโยชน์ได้จัดสรรเพิ่มเติมในหมวด
ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างเพื่อเป็นการต่อเติมอาคารของสถาบันฯ เป็นที่น่าสังเกตว่าสถาบันฯ
ไม่เคยได้รับการสนับสนุนในหมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างจากงบประมาณแผ่นดินเลย

ในส่วนของงบประมาณเงินผลประโยชน์ที่ได้รับการจัดสรรสำหรับโครงการต่าง ๆ
ของสถาบันฯ ปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 งบประมาณหมวดเงินอุดหนุนงบประมาณเงินผลประโยชน์ของสถาบันวิทยบริการ

หน่วย: ล้านบาท

รายการ	2531	2532	2533	2534	2535	2536	2537
8 หมวดเงินอุดหนุน							
8.1 เงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายของสถาบัน	30.0	30.0	30.0	50.0	50.0	50.0	50.0
8.2.1 เงินอุดหนุนโครงการพัฒนาระบบช่างงาน ห้องสมุด จุฬาลงกรณ์ฯ ระยะที่ 1		3,179.9	2,506.5	6,106.9	15,000.0	5,000.0	8,500.0
8.2.2 เงินอุดหนุนโครงการพัฒนาระบบช่างงาน ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์ฯ ระยะที่ 2					805.2	1,528.3	1,400.0
8.3 โครงการบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์			630.0	717.0	792.0	877.0	877.6
8.4 โครงการขยายเวลาให้บริการ			625.0	711.8	700.0	550.0	800.0
8.5 โครงการขนย้ายครุภัณฑ์ห้องสมุด							798.8
8.6 โครงการปรับปรุงโทรทัศน์ของ ศูนย์โสตฯ		2,710.0	3,440.0	1,600.0			
8.7 โครงการปรับปรุงงานกราฟิก ศูนย์โสตฯ				450.0			
8.8 โครงการอนุรักษ์และพัฒนาการให้บริการ หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียน				400.0			
8.9 เครื่องพิมพ์ภาพไมโครฟิล์มไมโครฟิช				400.0			
	30.0	5,919.9	7,231.5	10,435.7	17,347.2	8,005.3	12,426.4

จากตารางที่ 6 พบว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดสรรเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายของสถาบันฯ ในจำนวนที่เท่ากันทุกสถาบันฯ ในสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีละ 30,000 บาท และต่อมาในปี 2534 ได้เพิ่มยอดอุดหนุนเป็น 50,000 บาท ในส่วนของโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเริ่มสนับสนุนตั้งแต่ปีงบประมาณ 2532 เป็นต้นมา

เมื่อเปรียบเทียบงบประมาณแผ่นดินตามแผนฯ

และที่ได้รับตั้งแต่ปีงบประมาณ

2535 ถึงปีงบประมาณ 2537 จะปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบงบประมาณแผ่นดิน ตามแผน/ ได้รับ ในปีงบประมาณ 2535-2537
ของสถาบันวิทยบริการ

หมวดรายจ่าย	ปีงบประมาณ 2535			ปีงบประมาณ 2536			ปีงบประมาณ 2537		
	แผน	ได้รับ	%ได้รับ/แผน	แผน	ได้รับ	%ได้รับ/แผน	แผน	ได้รับ	%ได้รับ/แผน
1 เงินเดือน	7,383.2	7,477.2	94.8	9,114.2	9,632.5	105.7	10,173.9	10,208.4	130.3
3 ค่าจ้างชั่วคราว	147.0	123.1	83.7	147.0	157.2	106.9	147.0	157.6	107.2
4 ขอบแทน ใช้สอย วัสดุ	7,302.6	3,708.9	50.8	10,163.6	3,724.0	36.6	11,169.2	3,823.1	34.1
7 ค่าสาธารณูปโภค	4,477.0	3,141.0	70.2	7,677.0	980.0	12.8	7,577.0	1,810.0	23.6
8 ค่าครุภัณฑ์	13,612.8	432.3	3.2	18,890.8	0.0	0.0	2,091.4	545.5	26.1
9 ค่าพิมพ์และสิ่งก่อสร้าง	0.0	0.0		0.0	0.0		0.0	0.0	
10 เงินอุดหนุน	0.0	0.0		0.0	0.0		0.0	0.0	
รวม	33,422.6	14,882.5	44.5	45,992.6	14,493.7	31.5	31,158.5	16,544.7	53.0

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบงบประมาณแผ่นดินตามแผนกับที่ได้รับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2535-2537 แล้วพบว่า งบประมาณที่ได้รับไม่ตรงตามแผน คือ ได้รับน้อยกว่าที่ตั้งไว้ในแผนมาก โดยเฉพาะในหมวดค่าครุภัณฑ์ มีแผนในปี 2536 แต่ไม่ได้รับจัดสรรเลย ในภาพรวมได้รับจัดสรรประมาณเพียงร้อยละ 30-50 ของแผนที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายหมวดพบว่า ในหมวดเงินเดือน และค่าจ้างชั่วคราวได้รับใกล้เคียงกับแผนที่วางไว้ ส่วนในหมวดงบดำเนินการ 4 หมวดคือ ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค ได้รับต่ำกว่าแผนฯ มาก และมีแนวโน้มว่าสัดส่วนที่ได้รับลดลง

วิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณงานจากแผนการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน

ในชั้นตอนนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาปริมาณงานจากเอกสารค่าของประมาณของสถาบัน

วิทยบริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2530 ถึงปีงบประมาณ 2536 โดยพิจารณาจำนวนรายการของแผนการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานจริง โดยอาศัยโครงสร้างแผนงานในแผนงานบริหารงานทั่วไป และแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ รายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ปริมาณงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปรียบเทียบแผนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานจริง ปีงบประมาณ 2530-2536

หน่วย : รายการ

	ปี 2530		ปี 2531		ปี 2532		ปี 2533	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
งานสาขา								
1. งานบริหารและธุรการทั่วไป								
1.1 งานสารบรรณและธุรการ	8,112	122,063	69,800	112,290	141,000	142,799	122,000	349,772
1.2 งานการเจ้าหน้าที่	300	1,170	102	820	114	837	114	887
1.3 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	460	786	600	482	400	487	400	1,054
2. งานคลังและพัสดุ								
2.1 งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	1,250	51	30	77	30	53	30	23
2.2 งานการเงินและบัญชี	5,500	4,920	5,300	4,772	4,000	6,165	4,000	6,246
2.3 งานพัสดุ	0	1,344	800	1,737	1,000	3,420	1,500	3,771
แผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษา								
งานบริการห้องสมุด								
1. หอสมุดกลาง								
1.1 งานเทคโนโลยี	52,717	37,998	52,000	52,128	74,216	67,888	65,216	110,671
1.2 งานบริการ	1,179,643	715,802	818,275	978,201	1,408,425	1,299,073	1,389,225	911,992
2. ศูนย์เอกสารประเทศไทย								
2.1 ฝ่ายคัดเลือกและรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์	2,000	13,809	2,000	8,435	2,000	12,189	3,000	9,470
2.2 ฝ่ายวิเคราะห์เอกสารสิ่งพิมพ์	26,534	37,228	2,534	3,632	26,537	30,485	1,527	4,818
2.3 ฝ่ายบริการและเผยแพร่สารนิเทศ	148,610	65,582	148,610	64,226	87,620	81,067	103,120	36,392
3. ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง								
3.1 งานวางแผนและประสานงานการผลิต								120
3.2 งานอาคาร	2,750	1,141	2,500	1,353	2,200	908	2,200	1,149
3.3 งานฝ่ายภาพ	16,201	11,003	12,200	14,548	12,250	12,604	12,250	9,110
3.4 งานโทรทัศน์การศึกษา	100	338	395	191	350	155	350	345
3.5 งานบันทึกเสียง		286	787	2,971	180	144	180	345
3.6 งานโสตทัศนอุปกรณ์	90	80	77	1,775	650	21,324	4,650	1,322
3.7 บริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์		288	525	245	500	130	500	200
3.8 งานโสตทัศนวัสดุ	150		75	1,382	5,100	1,888	5,000	7,131

ตารางที่ 8 (ต่อ)

หน่วย : รายการ

	ปี 2534		ปี 2535		ปี 2536	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
ปริมาณงานสำคัญ						
1. งานบริหารและธุรการทั่วไป						
1.1 งานสารบรรณและธุรการ	463,050	450,053	448,051	333,465	445,085	173,031
1.2 งานสารเจ้าหน้าที่	939	404	549	856	764	715
1.3 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	1,200	895	970	634	500	719
2. งานคลังและพัสดุ						
2.1 งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	23	88	133	9	29	10
2.2 งานการเงินและบัญชี	8,170	12,386	13,390	13,264	13,490	16,186
2.3 งานพัสดุ	4,300	4,920	6,951	4,358	4,554	2,872
บ. แผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษา						
งานบริหารห้องสมุด						
1. หอสมุดกลาง						
1.1 งานเทคนิค	136,275	162,255	178,435	188,346	199,288	123,901
1.2 งานบริการ	1,083,660	1,050,188	1,106,092	1,078,496	1,403,534	1,146,657
2. ศูนย์เอกสารประเทศไทย						
2.1 ฝ่ายคัดเลือกและรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์	12,500	7,312	11,500	5,783	10,200	1,600
2.2 ฝ่ายวิเคราะห์เอกสารสิ่งพิมพ์	7,005	4,173	7,907	2,777	6,109	1,042
2.3 ฝ่ายบริการและเผยแพร่สารนิเทศ	51,300	49,902	63,800	71,977	106,350	18,630
3. ศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง						
3.1 งานวางแผนและประสานงานการผลิต	146	188	140	188	147	199
3.2 งานกราฟิก	2,200	887	2,200	305	1,700	399
3.3 งานถ่ายภาพ	12,080	10,219	12,200	7,388	12,300	10,212
3.4 งานโทรทัศน์การศึกษา	600	594	700	536	800	622
3.5 งานบันทึกเสียง	4,180	1,876	4,280	2,333	4,280	1,882
3.6 งานโสตทัศนอุปกรณ์	2,066	8,445	9,068	16,736	10,067	11,712
3.7 บริการให้ยืมโสตทัศนอุปกรณ์	500		500	122	300	74
3.8 งานโสตทัศนวัสดุ	6,320	23,438	13,820	40,776	13,820	29,132

จากตารางที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้กับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2530 ถึงปีงบประมาณ 2536 พบว่าสถาบันวิทยบริการ กำหนดงานไว้อย่างละเอียดในทุกงานและทุกบริการ โดยแบ่งงานลงตามโครงสร้างแผนงาน แต่ละงานมีการกำหนดหน่วยวัดไว้อย่างแน่นอน ในช่วงแรก ๆ บางงานก็มีการวางแผนปริมาณงานไว้ต่ำแต่ทำได้จริงสูง เช่น งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานฝ่ายคัดเลือกและรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์ และบางงานก็มีการวางแผนไว้สูงแต่ทำได้จริงต่ำ เช่น งานบริการของหอสมุดกลาง งานบริการและเผยแพร่สารนิเทศของศูนย์เอกสารประเทศไทย งานกราฟิค และงานบริการให้ยืมวัสดุทัศนูปกรณ์ของศูนย์วัสดุทัศนศึกษากลาง แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าในทุก ๆ ปีมีการปรับปริมาณงานในแผนฯ อยู่ตลอดเวลา และพบว่าในบางงานก็ไม่มีรายงานผลในบางปี เช่น งานบริการยืมวัสดุทัศนูปกรณ์และงานวัสดุทัศนศึกษา ในส่วนของงานบริการต่าง ๆ การวางแผนจำนวนปริมาณงานให้ตรงกับงานที่ทำจริงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเป็นงานด้านการให้บริการ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าสถาบันวิทยบริการมีการเก็บรวบรวมสถิติในการให้บริการ และปริมาณงานที่ทำไว้อย่างละเอียด ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อรายงานแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยระดับสูง ได้ตลอดเวลา

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของสถาบันวิทยบริการ

เพื่อสนับสนุนข้อมูลด้านนโยบายการดำเนินงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ หัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทย และหัวหน้าศูนย์วัสดุทัศนศึกษากลาง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ค) สามารถสรุปประเด็น ได้ดังนี้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และมหาวิทยาลัยพยายามสนับสนุนเท่าที่ทำได้ แต่เนื่องจากห้องสมุดในปัจจุบัน มีหลายแห่ง และต่างก็สังกัดคนละหน่วยงาน ซึ่งในเกณฑ์ทบทวนฯ ยังมองในจุดนี้ว่ามหาวิทยาลัยควรมีห้องสมุดแห่งเดียว ถ้าเป็นได้จะสามารถพัฒนาห้องสมุดเดี่ยวนี้อย่างดี

เยี่ยม ในส่วนของสถาบันวิทยบริการมหาวิทยาลัยสบันนัมเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ สิ่งก่อสร้างรวม ไปถึงการเอาเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาการบริการ ส่วนที่ 2 เป็นวัสดุอุปกรณ์ในด้านการศึกษาค้นคว้า เช่น หนังสือ วารสาร เทป และ CD-ROM มหาวิทยาลัยพยายามจัดสรรเงินผลประโยชน์ในส่วนที่งบประมาณแผ่นดินไม่สามารถสนับสนุนได้ และส่วนหนึ่งคือ การแบ่งค่าหน่วยกิตของนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ให้แก่สถาบันวิทยบริการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมองว่าการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปัจจุบันอยู่ในระดับใช้ได้ ซึ่งสถาบันฯ ได้ทุ่มเทในการพัฒนางานของตนอย่างมาก และพัฒนาไปเร็วมาก แต่ในด้านการจัดหาทรัพยากรควรมีการประสานงานกันและแบ่งกันระหว่างห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใครควรทำอะไร ตรงไหน เช่น จัดหาหนังสือในศาสตร์ไหน ที่ใดมีให้สมบูรณ์จะลิกไปเลย ซึ่งในจุดนี้ปัจจุบันไม่มีการวางแผนห้องสมุดทุกห้องสมุดมีบางส่วนที่ซ้ำกัน แต่ไม่สามารถมีได้จะลิกเพราะงบประมาณไม่เพียงพอ

ในด้านการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสถาบันวิทยบริการมองว่ามหาวิทยาลัยสนับสนุนสถาบันฯ มากอยู่แล้วในส่วนของงบลงทุน แต่สถาบันฯ ก็ยังขาดในส่วนของครุภัณฑ์ สำหรับการเปิดให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการ สถาบันฯ ก็ยังขาดแคลนงบประมาณในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน

ในด้านการหารายได้จากการบริการ ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารสถาบันฯ มีความเห็นตรงกันว่า ควรมีส่วนที่เก็บเงินและส่วนที่ไม่เก็บเงิน เช่น การคืนข้อมูลที่จะลิก หรือการวิเคราะห์ก็ควรต้องเสียเงินสำหรับบริการเหล่านี้ ซึ่งถ้าจะให้การบริการมีประสิทธิภาพก็ควรต้องเก็บเงินบ้างตามความเหมาะสมแต่ไม่ใช่กิจการค้า

ในด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในอนาคต ผู้บริหารสถาบันฯ คาดว่าจะสามารถใช้ระบบการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของโครงการ CHULALINET ได้ประมาณเดือนมิถุนายน 2537 และจะพัฒนาห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คือ มีข่ายงานห้องสมุดที่เชื่อมโยงกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นทั้งในกรุงเทพฯ

และต่างจังหวัด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้อมูลเดิมเคยอยู่ในเอกสารต่อไปจะอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จะเริ่มใช้บัตรรายการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อไปจะพัฒนาให้สามารถลงไปที่เนื้อหนังสือได้ส่วนหนึ่ง สำหรับการยืมคืนต่อไปจะใช้ระบบ Bar-Code ยืมคืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ โดยใช้บัตรผลิตและยืมได้ทุกห้องสมุดในจุฬาฯ ในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในอนาคต ผู้บริหารมหาวิทยาลัยยังมองว่า ควรจะพัฒนาไปถึงขั้นการค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ต่อไปจะสามารถได้ข้อมูลได้เพียงแต่ตัวอักษร หรือตัวเลขอย่างเดียวแต่จะมีภาพและเสียงได้ด้วย ในการนำระบบทำงานห้องสมุดมาใช้ในส่วนหนึ่งทำให้สถาบันวิทยบริการต้องพัฒนาบุคลากรของตนเองให้เก่งลึกในสาขาวิชาด้วย

ในการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารสถาบันฯ มีความเห็นตรงกันว่า การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือเปิดบริการถึง 24.00 น. นั้นจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องดูวัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการว่าเข้ามาใช้บริการเอกสารในสถาบันฯ หรือเข้ามาใช้สถานที่ อีกประการหนึ่งสภาพแวดล้อมในกรุงเทพฯ และที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการก็ไม่เอื้ออำนวยให้ต้องเปิดบริการถึง 24.00 น.

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของสถาบันวิทยบริการมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยยึดภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้านคือ การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นเกณฑ์ในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบในการทำงานของสถาบันฯ และได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย เช่น ในแผนฯ 6 เน้นการส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามรูปแบบการเรียนการสอน ระบบ INQUIRY และเพิ่มเติมในส่วนที่จะสามารถพัฒนางานของสถาบันฯ ให้เป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ในด้านพัฒนาการของงบประมาณ สถาบันวิทยบริการได้รับจัดสรรเงินจากทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินผลประโยชน์ ตั้งแต่ปีแรกที่ก่อตั้งเป็นต้นมา โดยงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนในส่วนของงบดำเนินการ และครึ่งหนึ่งของงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี เป็นหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง สำหรับบงกชสถาบันฯ ได้รับจัดสรรจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันฯ ได้รับ

จัดสรรแล้วทั้งสิ้นกว่า 173 ล้านบาท ในด้านการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ผ่านมามีการวางแผนไว้ทุกขั้นตอน และมีการบันทึกสถิติปริมาณงานไว้อย่างละเอียดพร้อมที่จะรายงานผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในปัจจุบัน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมองว่าอยู่ในระดับที่ใช้ได้ การพัฒนาไปเร็วมากและสถาบันฯ มีความทุ่มเทในการพัฒนางานของตนอย่างมาก แต่ควรมีการประสานงานกันระหว่างห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์ฯ เพิ่มขึ้น ในส่วนของการจัดหาทรัพยากรไม่ให้ซ้ำซ้อนกันควรมีที่ได้ให้สมบูรณ์เจาะลึกไปเลยที่หนึ่ง สำหรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอาคารสถาบันวิทยบริการกำลังอยู่ในช่วงของการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบของการให้บริการ โดยจะพัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ การค้นเอกสารข้อมูลสามารถค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์และไม่จำเป็นต้องมาค้นที่สถาบันฯ ที่ห้องสมุดคณะก็สามารถค้นได้ ในช่วงแรกข้อมูลมีเพียงชื่อหนังสือคล้ายรายการอ้างอิง และอยู่ที่ไหนเท่านั้น ซึ่งต่อไปจะพัฒนาให้ค้นได้ถึงบทคัดย่อให้ปรากฏในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ด้วย และสิ่งพิมพ์ออกมาได้ และอาจพัฒนาถึงขั้นส่งภาพส่งเสียงออกมาจากจอคอมพิวเตอร์ได้ ระบบการยืมคืน ก็จะใช้ระบบ Bar-Code ยืมคืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ บัตรนิสิตสามารถยืมคืนได้ทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัย เมื่อมีการนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้และสามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์ จะทำให้สามารถแก้ปัญหาในบางจุดได้ เช่น ในปัจจุบันมีปัญหาด้านจำนวนที่นั่งในห้องสมุดไม่เพียงพอ ในการค้นข้อมูลระบบใหม่ไม่จำเป็นต้องมาค้นที่วิทยบริการ ค้นที่ห้องสมุดไหนก็ได้ ปัญหาการอยู่ใช้บริการในสถาบันฯ นานเกินไป ต่อไปผู้ที่มาใช้ก็คือผู้ที่ต้องการเจาะลึกข้อมูลในเอกสาร/หนังสือ การค้นรายชื่อรวดเร็ว จึงไม่ต้องอยู่นาน และปัญหาสถาบันเปิดเร็วเกินไป ซึ่งต่อไปถ้าผู้ใช้บริการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือพื้นที่เชื่อมต่อกับระบบข่ายงานแล้วก็สามารถจะค้นได้ 24 ชั่วโมง และทุกสถานที่

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ข้อมูลจากแบบสังเกตผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ แบบสอบถามนิสิตแต่ละคณะ และแบบสอบถามผู้ให้บริการในสถาบันวิทยบริการ

ข้อมูลจากการสอบถามและการสังเกตผู้เข้าใช้บริการสถาบันวิทยบริการ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปแจกผู้เข้าใช้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วงสัปดาห์ที่ 3 และสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนกุมภาพันธ์ 2537 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างวันละ 250 คน ในการแจกแบบสอบถามได้แบ่งช่วงเวลาการแจกในแต่ละวันออกเป็น 5 ช่วงเวลา ดังนี้ 8.00 - 12.00 น., 12.00 - 13.00 น., 13.00 - 16.00 น., 16.00 - 19.00 น., 19.00 - 21.00 น. และแบ่งแจกแบบสอบถามช่วงเวลาละ 50 ฉบับ แจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 2,550 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและคัดเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ได้ 2,152 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.4 และในวันเดียวกับที่แจกแบบสอบถามได้เก็บข้อมูลโดยใช้ตารางสังเกตโดยกำหนดเวลาในการเก็บข้อมูลชั่วโมงเว้นชั่วโมง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการเข้าใช้บริการ และจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ข้อมูลที่ได้แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 12-28

ข้อมูลจากการสังเกต

จากการสังเกตจำนวนผู้เข้าใช้บริการของสถาบันวิทยบริการที่เปิดให้บริการ จำนวน 6 ชั้น ผู้วิจัยได้เข้าสังเกตลักษณะการเข้าใช้บริการ และจำนวนผู้เข้าใช้บริการ ในเวลาที่ทำการสำรวจ รวม 2 สัปดาห์ โดยทำการสำรวจชั่วโมงเว้นชั่วโมง ทั้งนี้การเปิดบริการ ทั้ง 6 ชั้น ในช่วงเวลา 8.00 - 16.00 น. มีจำนวนที่นั่งทั้งสิ้น 1,051 ที่นั่ง ช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น. ชั้น 3 และชั้น 6 ปิดบริการ จึงมีจำนวนที่นั่งทั้งสิ้น 1,011 ที่นั่ง และช่วงเวลา 19.00 - 21.00 น. เปิดบริการเฉพาะชั้น 1 กับชั้น 2 จึงมีจำนวนที่นั่งทั้งสิ้น 312 ที่นั่ง

ตารางที่ 9 จำนวนผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการและร้อยละของจำนวนที่นั่งที่ใช้

วันที่	ช่วงเวลา													
	8.00-9.00		10.00-11.00		12.00-13.00		14.00-15.00		16.00-17.00		18.00-19.00		20.00-21.00	
	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ	ผู้เข้า บริการ	ร้อยละ
อ 15 กพ.37	215	20.5	234	22.3	421	40.1	543	51.7	464	45.9	436	43.1	194	62.2
ท 16 กพ.37	67	6.4	179	17.0	258	24.5	465	44.2	362	35.8	492	48.7	158	50.6
พ 17 กพ.37	100	9.5	224	21.3	214	20.4	253	24.1	467	46.2	534	52.8	229	73.4
ศ 18 กพ.37	86	8.2	178	16.9	233	22.2	536	51.0	600	59.3	441	43.6	176	56.4
ส 19 กพ.37	157	14.9	356	33.9	397	37.8	583	55.5						
จ 21 กพ.37	114	10.8	310	29.5	192	18.3	522	49.7	495	49.0	552	54.6	211	67.6
อ 22 กพ.37	167	15.9	374	35.6	259	24.6	571	54.3	509	50.3	548	54.2	187	59.9
ท 23 กพ.37	137	13.0	329	31.3	309	29.4	440	41.9	456	45.1	434	42.9	185	59.3
พ 24 กพ.37	209	19.9	516	49.1	425	40.4	577	54.9	608	60.1	516	51.0	186	59.6
ศ 26 กพ.37	202	19.2	428	40.7	409	38.9	545	51.9						
จ 28 กพ.37	129	12.3	366	34.8	446	42.4	597	56.8	520	51.4	457	45.2	92	29.5

จากตารางที่ 9 การสังเกตผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการในช่วงเวลา ตั้งแต่ 8.00 - 21.00 น. พบว่าส่วนใหญ่ผู้เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 14.00 - 15.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 18.00 - 19.00 น. เมื่อพิจารณาร้อยละของจำนวนที่นั่งที่ใช้ พบว่าในทุก ๆ ช่วงเวลายังมีที่นั่งอ่านหนังสือเหลืออยู่ คือ ถูกใช้ไม่เต็มที่ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้นั่งอ่านหนังสือมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 20.00 - 21.00 น. และใช้มากที่สุดเพียงร้อยละ 73.4 ทั้งนี้ในช่วงเวลา 19.00 - 21.00 น. เป็นช่วงที่สถาบันฯ เปิดบริการเพียงชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ทำให้จำนวนที่นั่งมีน้อย อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ที่นั่งยังถูกใช้ไม่เต็มที่ ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่บางกลุ่มที่เข้าใช้พื้นที่ในโต๊ะใหญ่แต่ใช้ที่นั่งไม่ครบ จึงไม่มีผู้เข้านั่งเสริมและอีกประการหนึ่งคือ เกิดการจองที่นั่งและเกิดการนำที่นั่งวางหนังสือ/สัมภาระ และกิจกรรมที่ผู้เข้าใช้บริการกระทำมากที่สุด คือ อ่านหนังสือ รองลงมาคือ ทำการบ้าน


ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

จากการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ ความต้องการในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการและลักษณะการมาใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 10 ถึงตารางที่ 21

ตารางที่ 10 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำแนกตามวันที่แจก

วันที่	ช่วงเวลา	จำนวน ที่แจก	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน			ร้อยละ ของผู้ตอบ แต่ละวัน
			ชาย	หญิง	รวม	
วันอังคารที่	15 ก.พ. 37	250	104	104	208	83.2
วันพุธที่	16 ก.พ. 37	250	139	97	236	94.4
วันพฤหัสบดีที่	17 ก.พ. 37	250	117	125	242	96.8
วันศุกร์ที่	18 ก.พ. 37	250	92	102	194	77.6
วันเสาร์ที่	19 ก.พ. 37	150	63	50	113	75.3
วันจันทร์ที่	21 ก.พ. 37	250	88	113	201	80.4
วันอังคารที่	22 ก.พ. 37	250	110	88	198	79.2
วันพุธที่	23 ก.พ. 37	250	92	115	207	82.8
วันพฤหัสบดีที่	24 ก.พ. 37	250	115	104	219	87.6
วันเสาร์ที่	26 ก.พ. 37	150	69	75	144	96.0
วันจันทร์ที่	28 ก.พ. 37	250	101	89	190	76.0
รวม		2,550	1,090	1,062	2,152	84.4

จากตารางที่ 10 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเวลาในการให้บริการของสถาบันวิทยบริการในแต่ละวัน ออกเป็น 5 ช่วงเวลา และแจกช่วงเวลาละ 50 ชุด ในการแจกโดยใช้เวลา 2 อาทิตย์ ของเดือนกุมภาพันธ์ 2537 ซึ่งเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยมีการสอนภาคปลาย แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,550 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 2,152 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.4 และเป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามในวันพฤหัสบดีที่ 17 กุมภาพันธ์ 2537 มากที่สุด คิดเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนร้อยละ 96.8 ของแบบสอบถามที่แจกในวันนั้น และจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในวันเสาร์มีจำนวนน้อยที่สุด เนื่องจาก สถาบันวิทยบริการเปิดให้บริการเวลา 9.00 - 16.00 น. จึงทำให้เหลือช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามเพียง 3 ช่วงเวลาเท่านั้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิเคราะห์แบบสอบถามที่รับคืนตามช่วงเวลาที่แจกในแต่ละวัน ดังรายละเอียด
ปรากฏในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่และเวลาที่ให้บริการ

วันที่	ช่วงเวลาที่	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	รวม
		8.00 - 12.00 น.	12.00 น. - 13.00 น.	13.00 น. - 16.00 น.	16.00 น. - 19.00 น.	19.00 น. - 21.00 น.	
วันอังคารที่ 15 ก.พ. 37	47	42	33	42	44	208	
วันพุธที่ 16 ก.พ. 37	50	47	40	49	50	236	
วันพฤหัสบดีที่ 17 ก.พ. 37	50	49	46	50	47	242	
วันศุกร์ที่ 18 ก.พ. 37	48	44	21	36	45	194	
วันเสาร์ที่ 19 ก.พ. 37	38	36	39		ปิด	113	
วันจันทร์ที่ 21 ก.พ. 37	41	42	42	34	42	201	
วันอังคารที่ 22 ก.พ. 37	35	39	39	36	49	198	
วันพุธที่ 23 ก.พ. 37	42	42	34	39	50	207	
วันพฤหัสบดีที่ 24 ก.พ. 37	48	43	36	42	50	219	
วันเสาร์ที่ 26 ก.พ. 37	48	47	49		ปิด	144	
วันจันทร์ที่ 28 ก.พ. 37	38	35	36	31	50	190	

จากตารางที่ 10 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,152 คน เมื่อพิจารณา
ในภาพรวมจำนวนครั้งที่ได้รับแบบสอบถามคืนมากที่สุด จำนวน 50 ฉบับ ในช่วงเวลาที่ 5
เวลา 19.00 - 21.00 น. และเป็นที่น่าสนใจว่า ได้รับแบบสอบถามคืนน้อยในช่วงเวลา
ที่ 3 เวลา 13.00 - 16.00 น. และช่วงเวลาที่ 4 เวลา 16.00 - 19.00 น. คือ
โดยได้รับแบบสอบถามคืนน้อยที่สุดในวันศุกร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ ช่วงเวลาที่ 3 เวลา 13.00
- 16.00 น. จำนวน 21 ฉบับ

เมื่อวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่วงเวลา ดังรายละเอียด
ปรากฏในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบในแต่ละช่วงเวลา

ช่วงเวลา	สถานภาพ อาจารย์	นิสิต	นิสิต	บุคลากร	บุคคล	ไม่ระบุ	รวม
		ป.ตรี	บัณฑิต ศึกษา	จุฬีฯ	ภายนอก จุฬีฯ		
ช่วงเวลาที่ 1	3	382	36	1	62	1	485
ช่วงเวลาที่ 2	3	357	54	3	49	-	466
ช่วงเวลาที่ 3	6	291	52	-	66	-	415
ช่วงเวลาที่ 4	3	291	40	2	23	-	359
ช่วงเวลาที่ 5	2	351	40	1	33	-	427
รวม	17	1,672	222	7	233	1	2,152

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่า ในทุกช่วงเวลาที่สามารถผู้ที่ใช้บริการของสถาบัน
วิทยบริการมากที่สุด คือ นิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นบุคคลภายนอกจุฬีฯ ส่วนใหญ่ใช้
บริการช่วงเวลาที่ 1 ระหว่าง 8.00 - 12.00 น. สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเข้าใช้
บริการของสถาบันวิทยบริการไม่มากนัก เวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเวลา 12.00 น.
เป็นต้นไป

เมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่ผู้เข้าใช้บริการ จำแนกตามวันที่และครั้งที่มาใช้บริการ สามารถแสดงผลดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามครั้งที่เข้าใช้บริการและวันที่เข้าใช้บริการ ในสถาบันวิทยบริการ

วันที่	เข้าครั้งที่		รวม	ร้อยละ
	1	2 ขึ้นไป		
วันอังคารที่ 15 ก.พ. 37	134	74	208	9.7
วันพุธที่ 16 ก.พ. 37	148	88	236	11.0
วันพฤหัสบดีที่ 17 ก.พ. 37	130	112	242	11.2
วันศุกร์ที่ 18 ก.พ. 37	111	83	194	9.0
วันเสาร์ที่ 19 ก.พ. 37	57	56	113	5.3
วันจันทร์ที่ 21 ก.พ. 37	104	97	201	9.3
วันอังคารที่ 22 ก.พ. 37	103	95	198	9.2
วันพุธที่ 23 ก.พ. 37	126	81	207	9.6
วันพฤหัสบดีที่ 24 ก.พ. 37	111	108	219	10.2
วันเสาร์ที่ 26 ก.พ. 37	70	74	144	6.7
วันจันทร์ที่ 28 ก.พ. 37	118	72	190	8.8
รวม	1,212	940	2,152	100
ร้อยละ	56.3	43.7	100	

จากตารางที่ 13 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 2,152 คน เป็นผู้ที่เข้าใช้บริการในครั้งที่ 1 เท่ากับ 1,212 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นผู้เข้าใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 ขึ้นไป 940 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 โดยจำแนกเป็นผู้ที่เข้าใช้บริการในวันพฤหัสบดีที่ 17 กุมภาพันธ์ 2537 มากที่สุด (ร้อยละ 11.2) และรองลงมาเป็นผู้เข้าใช้บริการในวันพุธที่ 16 กุมภาพันธ์ 2537 (ร้อยละ 11.0)

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการในช่วงเวลา
สำรวจ ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพและวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการใน
สถาบันวิทยบริการ

วัตถุประสงค์ สถานภาพ	อ่าน	ทำ	ถ่าย	พบเพื่อน	ค้นข้อมูล	ค้นข้อมูล	ใช้บริการ	ใช้บริการ	อื่น ๆ
	หนังสือ	การบ้าน	เอกสาร		ประกอบ	ประกอบ	Internet	โซเชียล	
					วิชาเรียน	การวิจัย			
อาจารย์	11	3	4	2	6	6	3	2	2
นิสิตปริญญาตรี	1,550	392	295	319	368	68	37	117	39
นิสิตบัณฑิตศึกษา	157	61	51	16	96	118	14	11	7
บุคลากร จุฬาลงกรณ์	3	1		1	3	1		1	
บุคคลภายนอก	190	46	22	36	47	48	3	15	4
ไม่ระบุ	1								
รวม	1,912	503	372	374	520	241	57	146	52

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการมีวัตถุประสงค์ในการ
เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ โดยใช้บริการมากที่สุดเหมือนกันในทุกกลุ่ม คือ อ่าน
หนังสือ จำนวน 1,550 คน ส่วนใหญ่สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีพบว่ามีวัตถุประสงค์ รอง
ลงมาคือ ทำการบ้าน แต่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้ รองลงมาคือค้นข้อมูล
ประกอบการวิจัย

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการเฉพาะผู้ที่เข้าใช้
บริการในครั้งที่ 1 แสดงผลดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนผู้เข้าใช้บริการครั้งที่ 1 จำแนกตามสถานภาพและความถี่ในการเข้า
ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

ความถี่	อาจารย์	นิสิต	นิสิต	บุคลากร	บุคคล	รวม	ร้อยละ
		ป.ตรี	บัณฑิต ศึกษา	บุคลากร วิจัย	ภายนอก		
เดือนละครั้ง		97	12		17	126	10.4
สัปดาห์ละครั้ง	1	117	29		18	165	13.6
มากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์	4	432	61	1	26	524	43.2
ทุกวัน	4	111	14		8	137	11.3
ใช้เฉพาะช่วงเวลาใกล้สอบ	2	178	14	1	53	248	20.5
ไม่ระบุ	1	8	2		1	12	1.0
รวม	12	943	132	2	123	1,212	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้เข้าใช้บริการ ที่เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ
ส่วนใหญมีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ และเป็นนิสิตที่กำลังศึกษา
อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคือ 432 คน และเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับบุคลากรภายนอกที่เข้าใช้
บริการชอบเข้าใช้บริการเฉพาะในช่วงเวลาใกล้สอบ

ถ้าพิจารณาจำนวนเวลาที่ใช้บริการอยู่ในสถาบันวิทยบริการของผู้ที่เข้าใช้ครั้งที่ 1 จะปรากฏในตารางที่ 23

ตารางที่ 16 จำนวนผู้ใช้บริการครั้งที่ 1 จำแนกตามสถานภาพและเวลาที่ใช้บริการอยู่ในสถาบันวิทยบริการ

สถานภาพ \ เวลาที่ใช้	น้อยกว่า 1 ชม.	1-2 ชม.	2 ชม. ขึ้นไป	ไม่ระบุ	รวม	ร้อยละ
อาจารย์	1	7	3	1	12	1.0
นิสิตปริญญาตรี	14	190	732	7	943	77.8
นิสิตบัณฑิตศึกษา	1	36	95		132	10.9
บุคลากร จุฬาลงกรณ์	1		1		2	0.2
บุคคลภายนอก	1	21	100	1	123	10.1
รวม	18	254	931	9	1,212	100.0
ร้อยละ	1.5	21.0	76.8	0.7	100.0	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการในครั้งนี้ เข้ามาใช้บริการอยู่ในสถาบันฯ ครั้งละ 2 ชั่วโมงขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 76.8 และเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 732 คน ยกเว้นอาจารย์ ส่วนใหญ่จะใช้เพียงครั้งละ 1-2 ชั่วโมง

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการที่เข้าใช้บริการ
ครั้งที่ 1 ในเรื่องเวลาที่ชอบใช้บริการ จะปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพและช่วงเวลาที่ชอบเข้าใช้บริการใน
สถาบันวิทยบริการ

เวลาที่ใช้ สถานภาพ	8.00- 12.00 น.	12.00 - 13.00 น.	13.00 - 16.00 น.	16.00 - 19.00 น.	19.00 - 21.00 น.	ไม่ระบุ	รวม	ร้อยละ
อาจารย์	4		4	2	1	1	12	1.0
นิสิตปริญญาตรี	129	21	301	360	125	7	943	77.8
นิสิตบัณฑิตศึกษา	29	3	49	37	14		132	10.9
บุคลากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		1	1				2	0.2
บุคคลภายนอก	41	5	42	22	12	1	123	10.1
รวม	203	30	397	421	152	9	1,212	100.0
ร้อยละ	16.7	2.5	32.8	34.7	12.5	0.7		100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ ชอบใช้บริการในช่วงเวลา
16.00 - 19.00 น. (ร้อยละ 34.7) และพบว่าเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญา
ตรีมากที่สุด จำนวน 360 คน และเป็นที่น่าสนใจว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและบุคคลภายนอก
ชอบเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. สำหรับอาจารย์ชอบเข้าใช้บริการใน
สถาบันวิทยบริการในช่วงเวลาราชการคือ 8.00 - 16.00 น.

เมื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดบริการของสถาบันวิทยบริการของผู้
เข้าใช้บริการในครั้งที่ 1 ปรากฏผลดังตารางที่ 18- 20

ตารางที่ 18 จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการเปิด-ปิด
บริการในวันธรรมดา

เวลาเปิด	จำนวน	ร้อยละ	เวลาปิด	จำนวน	ร้อยละ
เปิด 24 ชั่วโมง	10	0.8	17.00 น.	2	0.2
6.00 น.	16	1.3	18.00 น.	3	0.2
6.30 น.	1	0.1	19.00 น.	7	0.6
7.00 น.	161	13.3	20.00 น.	19	1.6
7.30 น.	67	5.6	20.30 น.	2	0.2
8.00 น.	901	74.3	21.00 น.	842	69.5
8.30 น.	4	0.3	21.30 น.	18	1.5
9.00 น.	9	0.7	22.00 น.	208	17.2
9.30 น.	1	0.1	22.30 น.	6	0.5
ไม่ระบุ	42	3.5	23.00 น.	11	0.9
			23.30 น.	1	0.1
			24.00 น.	83	6.8
			เปิด 24 ชั่วโมง	10	0.8
รวม	1,212	100	รวม	1,212	100

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้สถาบันฯ เปิดบริการในวันธรรมดาเวลา 18.00 น. (ร้อยละ 74.3) และปิดบริการเวลา 21.00 น. (ร้อยละ 69.5) รองลงมาคือ ต้องการให้เปิดบริการเวลา 7.00 น. (ร้อยละ 13.3) และปิดบริการเวลา 22.0 น. (ร้อยละ 17.2) และมีผู้ใช้บริการบางส่วนต้องการให้สถาบันฯ ปิดบริการ 24.00 น. (ร้อยละ 6.8) และต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 0.8) สำหรับเวลาที่สถาบันวิทยบริการเปิดบริการจริงในวันธรรมดา คือ เวลา 8.00 - 21.00 น.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการเปิด-ปิด
บริการในวันเสาร์

เวลาเปิด	จำนวน	ร้อยละ	เวลาปิด	จำนวน	ร้อยละ
6.00 น.	3	0.2	15.00 น.	3	0.2
6.30 น.	1	0.1	16.00 น.	190	15.7
7.00 น.	55	4.5	16.30 น.	2	0.2
7.30 น.	13	1.1	17.00 น.	56	4.6
8.00 น.	870	71.8	18.00 น.	237	19.6
8.30 น.	29	2.4	18.30 น.	1	0.1
9.00 น.	179	14.8	19.00 น.	170	14.0
9.30 น.	1	0.1	19.30 น.	1	0.1
10.00 น.	17	1.4	20.00 น.	115	9.5
ไม่ระบุ	44	3.6	20.30 น.	2	0.2
			21.00 น.	282	23.3
			21.30 น.	1	0.1
			22.00 น.	64	5.3
			22.30 น.	2	0.2
			23.00 น.	4	0.3
			24.00 น.	38	3.1
			เปิด 24 ชั่วโมง	44	3.6
รวม	1,212	100	รวม	1,212	100

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้สถาบันวิทยบริการ เปิดบริการในวันเสาร์ เวลา 8.00 น. (ร้อยละ 71.8) และปิดในวันเสาร์เวลา 21.00 น. (ร้อยละ 23.3) มีความเห็นเกี่ยวกับเวลาเปิดที่ชัดเจนตรงกัน แต่เวลาปิดบริการจะกระจายอยู่ระหว่าง 16.00 น., 18.00 น., 19.00 น. และ 21.00 น. และยังมีผู้ใช้บริการบางส่วนที่ต้องการให้ปิดเวลา 24.00 น. (ร้อยละ 3.1) สำหรับเวลาที่สถาบันวิทยบริการเปิดบริการจริงในวันเสาร์คือ ระหว่างเวลา 9.00 - 16.00 น.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการเปิด-ปิด
บริการในวันอาทิตย์

เวลาเปิด	จำนวน	ร้อยละ	เวลาเปิด	จำนวน	ร้อยละ
เปิดวันอาทิตย์	157	12.9	เปิดวันอาทิตย์	157	12.9
7.00 น.	41	3.4	12.00 น.	65	5.4
7.30 น.	12	1.0	13.00 น.	9	0.7
8.00 น.	766	63.2	14.00 น.	13	1.0
8.30 น.	19	1.6	15.00 น.	26	2.1
9.00 น.	169	13.9	16.00 น.	341	28.1
9.30 น.	3	0.2	17.00 น.	43	3.5
ไม่ระบุ	45	3.7	18.00 น.	144	11.9
			19.00 น.	74	6.1
			20.00 น.	58	4.8
			21.00 น.	153	12.6
			22.00 น.	50	4.1
			22.30 น.	1	0.1
			23.00 น.	4	0.3
			24.00 น.	29	2.4
			ไม่ระบุ	45	3.7
รวม	1,212	100	รวม	1,212	100

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดบริการในวันอาทิตย์ เวลา 8.00 น. (ร้อยละ 63.2) และปิดบริการเวลา 16.00 น. (ร้อยละ 28.1) และมีผู้ใช้บริการที่เห็นว่าสถาบันวิทยบริการควรปิดวันอาทิตย์ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ซึ่งในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการปิดบริการในวันอาทิตย์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการศึกษาจำนวนครั้งที่พบปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามครั้งที่ 1 แสดงใน
ตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนครั้งที่พบปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

	จำนวนครั้งที่พบปัญหา			ไม่พบ	
	3 ครั้งขึ้นไป	2 ครั้ง	1 ครั้ง	ปัญหา	ไม่ตอบ
ปัญหาด้านบริการของหอสมุดกลางและศูนย์เอกสาร					
ประเทศไทยที่ทำงานพบ					
1 ไม่มีเอกสารที่ต้องการ	215	262	267	295	173
2 มีบัตรรายการแต่ไม่พบเอกสารที่ต้องการ	160	210	262	409	171
3 การค้นเอกสารยุ่งยากซับซ้อน	115	191	193	431	182
4 เอกสารที่ต้องการเก่าล้าสมัย	238	234	243	305	192
ปัญหาด้านบริการของศูนย์สารสนเทศศึกษากลางที่ทำงานพบ					
1 จำนวนสารสนเทศที่จัดไว้บริการไม่สอดคล้องหรือควานาน	209	172	178	313	340
2 ประเภทของการบริการสารสนเทศไม่ตรงกับที่ต้องการ	75	110	211	459	357
3 บริการผลิตสื่อฯ ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	23	69	166	588	366
4 อุปกรณ์สารสนเทศที่ใช้เก่าล้าสมัย	82	113	195	462	360
5 อุปกรณ์สารสนเทศชำรุด/เสื่อมคุณภาพ	92	145	208	397	370
ปัญหาด้าน ผู้ให้บริการ ที่ทำงานพบ					
1 ผู้ให้บริการไม่สนใจให้บริการ	90	136	280	514	192
2 ผู้ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม	87	129	269	547	180
3 ผู้ให้บริการไม่เพียงพอในการให้บริการ ต้องรอควานาน	117	164	302	448	181
4 ผู้ให้บริการไม่อยู่บริการที่เคาน์เตอร์	95	158	344	426	189
ปัญหาด้าน อาคารสถานที่ ที่ทำงานพบ					
1 ไม่มีโต๊ะวางให้นั่ง	801	150	102	90	69
2 มีการจองที่นั่ง	852	152	86	58	64
3 โต๊ะ/ที่นั่ง ชำรุด นั่งไม่สบาย	467	210	225	224	86
4 ห้องอ่านเฉพาะบุคคลเต็ม	425	205	177	269	136
5 ห้องน้ำไม่สะอาด	203	241	333	333	102
6 ห้องน้ำไม่เพียงพอ	153	182	238	522	117
7 มีเสียงรบกวน	505	267	209	142	89

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านบริการของทั้ง 3
หน่วยงาน คือหอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง เช่น
เดียวกับไม่พบปัญหาด้านผู้ให้บริการ และปัญหาที่พบเป็นปัญหาด้านอาคารสถานที่ ในเรื่องไม่
มีโต๊ะวางให้นั่ง มีการจองที่นั่ง มีเสียงรบกวน โต๊ะ/ที่นั่งชำรุด นั่งไม่สบายและที่อ่าน
เฉพาะบุคคลเต็ม ตามลำดับ

ข้อมูลจากแบบสอบถามนิสิตแต่ละคณะ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการมาใช้บริการและไม่มาใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปแจกนิสิตแต่ละคณะ ซึ่งมีทั้งหมด 17 คณะ โดยการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น จำนวนร้อยละ 5 และให้ได้ยอดรวมกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะไม่น้อยกว่า 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,064 คน ในการแจกแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาสามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 1,028 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.6 ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 22-25



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 จำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษาและเพศ

คณะ	เพศ			ร้อยละ	จำนวนแบบ สอบถามที่ แจก	ร้อยละของ แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
	ชาย	หญิง	รวม			
แพทยศาสตร์	33	21	54	5.3	63	85.7
ทันตแพทยศาสตร์	20	11	31	3.0	31	100.0
สัตวแพทยศาสตร์	20	2	22	2.1	23	95.7
เภสัชศาสตร์	17	26	43	4.2	46	93.5
สหเวชศาสตร์	8	5	13	1.3	20	65.0
วิทยาศาสตร์	54	50	104	10.1	104	100.0
วิศวกรรมศาสตร์	166	18	184	17.9	185	99.5
สถาปัตยกรรมศาสตร์	24	14	38	3.7	38	100.0
อักษรศาสตร์	13	52	65	6.3	65	100.0
ครุศาสตร์	23	90	113	11.0	115	98.3
พาณิชย์ศาสตร์	65	74	139	13.5	139	100.0
เศรษฐศาสตร์	25	7	32	3.1	32	100.0
รัฐศาสตร์	44	28	72	7.0	72	100.0
นิติศาสตร์	27	24	51	5.0	51	100.0
นิเทศศาสตร์	10	31	41	4.0	41	100.0
ศิลปกรรมศาสตร์	16	3	19	1.8	20	95.0
พยาบาลศาสตร์	1	6	7	0.7	20	35.0
รวม	566	462	1,028	100.0	1,064	96.6
ร้อยละ	55.1	44.9	100.0			

จากตารางที่ 22 พบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,028 คน คิดเป็น ร้อยละ 96.6 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชาย และหญิงใกล้เคียงกัน (55.1 : 44.9) และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนที่แจกกับจำนวนที่ ได้รับคืนพบว่า มีคณะที่ตอบแบบสอบถามส่งคืนครบ (ร้อยละ 100) ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ และคณะที่ได้รับแบบ สอบถามคืนน้อยที่สุดคือคณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 35)



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาลักษณะการใช้ห้องสมุดของนิสิตแต่ละคณะ จำแนกตามห้องสมุดที่เคยใช้ เหตุผลในการใช้ แรงจูงใจที่เข้าใช้ห้องสมุด และการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ จะแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ลักษณะการใช้ห้องสมุดของนิสิตแต่ละคณะ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการ	จำนวน N = 2028	ร้อยละ ของผู้ตอบ
<u>ห้องสมุดที่เคยใช้บริการ</u>		
ห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษา	993	49.0
สถาบันวิทยบริการ	756	37.3
ห้องสมุดคณะอื่น	510	25.1
อื่น ๆ	158	7.8
<u>เหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุด</u>		
สะดวก	813	40.1
มีสิ่งพิมพ์และบริการที่ต้องการ	661	32.6
บรรยากาศดี	605	29.8
ให้บริการดี	172	8.5
เจ้าหน้าที่ดี	169	8.3
อื่น ๆ	71	3.5
<u>แรงจูงใจที่เข้าใช้ห้องสมุด</u>		
ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องที่สนใจ		
เป็นพิเศษ	560	27.6
ต้องการบังคับตนเองให้อ่านหนังสือ		
และรู้จักค้นคว้า	442	21.8

รายการ	จำนวน N = 2028	ร้อยละ ของผู้ตอบ
อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้มาค้นคว้า		
เพิ่มเติม	257	12.7
อื่น ๆ	180	8.9
<u>ใช้บริการนำชม/ประชุมพิเศษสถาบันวิทยบริการ</u>		
เคย	186	9.2
ไม่เคย	837	41.2
ไม่ระบุ	4	0.2
<u>ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ</u>		
เคย	852	42.0
ไม่เคย	173	8.5
ไม่ระบุ	3	0.1

จากตารางที่ 23 พบว่า นิสิตแต่ละคณะส่วนใหญ่ชอบใช้ห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษา รองลงมาคือใช้บริการของหอสมุดกลาง ส่วนนิสิตที่ชอบใช้ห้องสมุดคณะอื่น พบว่า ส่วนใหญ่ชอบใช้ห้องสมุดของคณะวิทยาศาสตร์ รองลงมา เป็นห้องสมุดของคณะรัฐศาสตร์ สำหรับห้องสมุดสถาบันอื่นที่นิสิตชอบใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นหอสมุดแห่งชาติ และรองลงมาเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุดเพราะความสะดวก มีสิ่งพิมพ์และบริการที่ต้องการ และบรรยากาศดี สำหรับแรงจูงใจที่เข้าใช้ห้องสมุด ได้แก่ ต้องการศึกษาค้นคว้า เรื่องที่ตนเองสนใจเป็นพิเศษ และต้องการบังคับตนเองให้อ่านหนังสือและรู้จักค้นคว้า นิสิตตามคณะส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนำชม/ประชุมพิเศษสถาบันวิทยบริการ (ร้อยละ 41.2) และนิสิตส่วนใหญ่เคยใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ (ร้อยละ 42.0)

ข้อมูลจากแบบสอบถามนิสิตที่แจกตามคณะ ในส่วนของเหตุผลในการมาใช้บริการ
 ในสถาบันวิทยบริการ ปรากฏดังตารางที่ 24
 ตารางที่ 24 จำนวนนิสิตแต่ละคณะ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและเหตุผลในการใช้บริการ
 ในสถาบันวิทยบริการ

คณะ	ใช้บริการ Internet	อ่าน หนังสือ	ทำการ บ้าน	ถ่าย เอกสาร	พบ เพื่อน	ใช้บริการ โสตฯ	ค้นข้อมูล ที่ศึกษา	ค้นข้อมูล ที่วิจัย	ใช้บริการ ตอบคำถ
แพทยศาสตร์	21	32	13	6	9	12	8	6	1
ทันตแพทยศาสตร์	8	22	9	12	9	11	12	2	
สัตวแพทยศาสตร์	2	18	11	7	7	12	13	3	1
เภสัชศาสตร์	9	31	16	11	3	14	19	5	2
สหเวชศาสตร์	1	12	9	8	5	4	6	1	1
วิทยาศาสตร์	16	84	53	23	19	18	41	25	9
วิศวกรรมศาสตร์	34	148	91	49	58	38	56	21	6
สถาปัตยกรรมศาสตร์	13	17	12	6	6	3	14	5	2
อักษรศาสตร์	7	50	42	11	17	14	46	12	4
ครุศาสตร์	11	87	65	63	24	30	81	51	14
พาณิชย์ศาสตร์	34	96	50	27	17	25	57	18	4
เศรษฐศาสตร์	12	20	7	5	3	1	7	6	
รัฐศาสตร์	15	50	32	13	17	18	36	16	7
นิติศาสตร์	7	34	15	8	8	18	25	12	2
นิเทศศาสตร์	4	27	16	11	5	13	31	12	4
ศิลปกรรมศาสตร์	9	7	2	2	1		6	6	3
พยาบาลศาสตร์		4	1	1			5	6	1
N=852 รวม	203	739	444	263	208	231	463	207	61

จากตารางที่ 24 พบว่านิสิตที่เคยใช้บริการในสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่ ใช้เพื่อ
อ่านหนังสือมากที่สุด จำนวน 739 คน รองลงมาคือเข้าใช้เพื่อค้นข้อมูลประกอบวิชาที่ตนเอง
ศึกษา และทำการบ้าน จำนวน 463 คน และ 444 คน ตามลำดับ ในจำนวนนี้ผู้ตอบแบบ
สอบถามตามคณะต่าง ๆ เคยใช้บริการ Internet ยกเว้นนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลจากแบบสอบถามนิสิตที่แจกตามคณะเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่มาใช้บริการของ
สถาบันวิทยบริการ ปรากฏดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 จำนวนนิสิตแต่ละคณะ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและสาเหตุที่ไม่มาใช้บริการ
ของสถาบันวิทยบริการ

สาเหตุ	ไกล	ใช้ห้อง สมุดคณะ สะดวกกว่า	ไม่ได้ ทำบัตร มีบริการ อะไร	ไม่ทราบว่า มีบริการ อะไร	อาจารย์ ไม่ได้สั่ง ที่ตอ้งการ	ไม่มีบริการ ที่ต้องการ	ไม่มีความ จำเป็น	ค่าบริการ แพง	ยืมหนังสือ ได้น้อย
วิทยาศาสตร์	18	16	3	4	5	2	10		
เขตแพทยศาสตร์	6	6	2	1	1		2		
จวแพทยศาสตร์									
าสีขศาสตร์	6	6	1	2	1		1	1	
าเวชศาสตร์									
ภาษาศาสตร์	9	10	7	3	1		3	2	1
วิศวกรรมศาสตร์	14	10	5	7	3	4	7		1
าปัตยกรรมศาสตร์	7	11	4	4	2	3	3		1
าษรศาสตร์	3	3	3	2	2		2		2
ุศาสตร์	2	6	2	4	1		2	1	3
าณิชยศาสตร์	24	28	13	10	4	2	13	1	2
ารัฐศาสตร์	7	10	3	3	2		3		
ุศาสตร์	13	11	6	5	3	1	7	1	2
าศาสตร์	3	5	3	4	1	1	1	1	3
าศาสตร์	2	4	3				1		
งปกรรมศาสตร์	8	5	4	1		1	4	1	1
าบาลศาสตร์									
(N=173) รวม	122	131	59	50	26	14	59	8	16

จากตารางที่ 25 พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ไม่เคยมาใช้บริการใน
สถาบันวิทยบริการจำนวน 173 คน ให้เหตุผลในการที่ไม่มาใช้บริการของสถาบันฯ เพราะ
ใช้ห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษาสะดวกกว่า มากที่สุด เหตุผลรองลงมา คือ สถาบันวิทยบริการ
ตั้งอยู่ไกลคณะที่ตนเองศึกษา ซึ่งผู้ตอบได้แก่นิสิตของคณะแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ นอกจากนี้เหตุผลอื่น ๆ ในการไม่มาใช้บริการของ
สถาบันวิทยบริการเพราะว่าในสถาบันมีคนมาก คุยเสียงดัง และสถาบันเคยปิดบริการไประยะ
หนึ่งนานพอสมควร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ

ผู้วิจัย ได้แจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ โดยแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิทยบริการทั้งหมด จำนวน 119 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 94 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.0 ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 26-33

ตารางที่ 26 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ

ประเภทบุคลากร	จำนวนแบบสอบถาม ที่แจก	จำนวนแบบสอบถาม ที่รับคืน	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1			
บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ	29	18	62.1
กลุ่มที่ 2			
เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์	73	62	84.9
กลุ่มที่ 3			
เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ	17	14	82.4
รวม	119	94	79.0

จากตารางที่ 26 พบว่า จำนวนผู้ให้บริการมีทั้งสิ้น 119 คน จำแนกเป็นกลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ ผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ตอบแบบสอบถามกลับคืน คิดเป็นจำนวนเฉลี่ยร้อยละ 79.0 ผู้ให้บริการกลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์มีการตอบแบบสอบถามคืนสูงสุดคือ ร้อยละ 84.9 และผู้ให้บริการกลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศมีการตอบแบบสอบถามกลับคืนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 62.1

ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิด-ปิด บริการของ
สถาบันวิทยบริการ แสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการของสถาบันฯ

	บรรณารักษ์และ นักเอกสารฯ N= 18		เจ้าหน้าที่อื่น ๆ N= 62		เจ้าหน้าที่ช่วย ปฏิบัติการ N= 14		รวม N= 94	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ในการขยายเวลาให้บริการ สถาบันฯ								
ควรเปิดบริการวันธรรมดาเวลา								
6.00 น.			1	1.6			1	1.0
7.00 น.	1	5.6					1	1.0
8.00 น.	15	83.3	56	90.3	14	100	85	90.4
9.00 น.	1	5.6	3	4.8			4	4.3
ไม่จำกัด	1	5.6					1	1.0
ไม่ตอบ			2	3.2			2	2.1
วันธรรมดาควรปิดเวลา								
16.00 น.			8	44.4	21	33.9	29	30.9
17.00 น.					2	3.2	2	2.1
18.00 น.			1	1.6			1	1.0
19.00 น.	3	16.7	9	14.5			12	12.8
20.00 น.	1	5.6	2	3.2			3	3.2
21.00 น.	5	27.8	25	40.3	14	100	44	46.8
ไม่จำกัด	1	5.6					1	1.0
ไม่ตอบ			2	3.2			2	2.1

ตารางที่ 27 (ต่อ)

	บรรณาธิกรรณและ นักเอกสารฯ N= 18		เจ้าหน้าที่อื่น ๆ N= 62		เจ้าหน้าที่ช่วย ปฏิบัติการ N= 14		รวม N= 94	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
วันเสาร์ควรเปิดเวลา									
6.00 น.			1	1.6			1	1.0	
8.00 น.	1	5.6	12	19.4	1	7.1	14	14.9	
9.00 น.	13	72.3	47	75.8	13	92.9	73	77.7	
ไม่จำกัด	4	22.2					4	4.3	
ไม่ตอบ			2	3.2			2	2.1	
วันเสาร์ควรปิดเวลา									
16.00 น.	11	61.1	40	64.5	14	100	65	69.1	
17.00 น.	1	5.6	5	8.1			6	6.4	
18.00 น.			4	6.5			4	4.3	
19.00 น.			5	8.1			5	5.3	
20.00 น.	2	11.1					2	2.1	
21.00 น.			4	6.5			4	4.3	
ไม่จำกัด	4	22.2					4	4.3	
ไม่ตอบ			4	6.4			4	4.3	
วันอาทิตย์ควรเปิดเวลา									
6.00 น.			1	1.6			1	1.0	
7.00 น.	1	5.6					1	1.0	
8.00 น.			3	4.8			3	3.2	
9.00 น.			10	16.1			10	10.6	

ตารางที่ 27 (ต่อ)

	บรรณาธิการและ นักเอกสารฯ		เจ้าหน้าที่อื่น ๆ		เจ้าหน้าที่ช่วย ปฏิบัติการ		รวม	ร้อยละ
	N= 18		N= 62		N= 14			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่ควรเปิด	14	77.8	37	59.7	13	92.9	64	68.1
ไม่จำกัด	2	11.1	7	11.3			9	9.6
ไม่ตอบ	1	5.6	4	6.5	1	7.1	6	6.4
วันอาทิตย์ควรปิดเวลา								
16.00 น.			12	19.4			12	12.8
18.00 น.	1	5.6					1	1.0
19.00 น.			1	1.6			1	1.0
ไม่ควรเปิด	8	44.9			10	71.4	18	19.1
อื่น ๆ			14	22.6			14	14.9
ไม่ตอบ	9	50.0	35	56.5	4	28.6	48	51.1
สถาบันควรเปิด 24 ชั่วโมงหรือไม่								
ควรเปิด			4	6.5			4	4.3
ไม่ควรเปิด	15	83.3	49	72.0	14	100	78	82.9
ควรเปิดเฉพาะใกล้สอบ	2	11.1	5	8.0			7	7.4
ไม่จำกัด	1	5.6					1	1.0
ไม่ตอบ			4	6.5			4	4.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิด ให้บริการของสถาบันวิทยบริการในวันธรรมดา บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศและเจ้าหน้าที่อื่น ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเปิดบริการเวลา 8.00 น. (ร้อยละ 90.4) ส่วนเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการทั้งหมดเห็นว่า ควรเปิดบริการเวลา 8.00 น. ส่วนเวลาปิดบริการ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปิดบริการเวลา 16.00 น. เจ้าหน้าที่อื่นเห็นว่า ควรปิดเวลา 21.00 น. (ร้อยละ 46.8) รองลงมา คือ เวลา 16.00 น. ส่วนเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการเห็นตรงกันว่า ควรปิดเวลา 21.00 น. สำหรับในวันเสาร์ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่อื่นส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเปิดบริการเวลา 9.00 น. (ร้อยละ 77.7) ส่วนเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการเกือบทั้งหมด เห็นว่าควรเปิด 9.00 น. มีเพียงคนเดียวที่เห็นว่า ควรเปิดเวลา 8.00 น. ส่วนเวลาที่ควรปิดในวันเสาร์ เจ้าหน้าที่ของสถาบันส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรปิดเวลา 16.00 น. (ร้อยละ 69.1) สำหรับเวลาที่เปิด-ปิดในวันอาทิตย์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เห็นว่า ไม่ควรเปิดบริการในวันอาทิตย์ (ร้อยละ 68.1) สำหรับความคิดเห็นในการที่จะให้สถาบันฯ เปิด 24 ชั่วโมง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า สถาบันไม่ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 82.9)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันวิทยบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจใน
ด้านต่าง ๆ ของกลุ่มบรรณารักษ์และเอกสารสนเทศ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ
ปรากฏในตารางที่ 28 - 30

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มบรรณารักษ์
และนักเอกสารสนเทศ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ทำนพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	3.61	0.92	มาก
ทำนมีความภาคภูมิใจที่ทำงาน ในสถาบันวิทยบริการ	3.44	0.98	ปานกลาง
ทำนมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	3.17	1.10	ปานกลาง
ทำนรู้สึกว่าตนเอง เป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของสถาบันฯ	3.22	1.11	ปานกลาง
ทำนมีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อน ๆ ในสถาบันฯ นี้	3.61	0.98	มาก
ทำนร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ	4.11	0.83	มาก
สถาบันฯ ของทำนมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน	2.78	1.17	ปานกลาง
งานในส่วนของทำนสามารถใช้นิสิตช่วยงานปฏิบัติงานแทนได้	1.61	0.85	น้อย

จากตารางที่ 28 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีความสบายใจที่ได้
ทำงานร่วมกับเพื่อน ๆ ในสถาบันฯ นี้ และร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความ
เต็มใจ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความภาคภูมิใจที่ทำงานในสถาบันฯ แต่
มีความพึงพอใจระดับน้อยเกี่ยวกับงานในส่วนของตนที่สามารถใช้นิสิตช่วยงานปฏิบัติงานแทนได้

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มที่ไม่ใช่บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ทำนพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	3.49	0.74	ปานกลาง
ทำนมีความภาคภูมิใจที่ทำงานในสถาบันวิทยบริการ	3.57	0.81	มาก
ทำนมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	3.25	1.06	ปานกลาง
ทำนรู้สึกว่าเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของสถาบันฯ	3.20	0.98	ปานกลาง
ทำนมีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อน ๆ ในสถาบันฯ นี้	3.46	0.96	ปานกลาง
ทำนร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ	3.87	0.83	มาก
สถาบันฯ ของทำนมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน	3.15	1.09	ปานกลาง
งานในส่วนของทำนสามารถใช้นิสิตช่วยงานปฏิบัติงานแทนได้	2.55	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านมีความภาคภูมิใจที่ทำงานในสถาบันฯ และร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนในสถาบันฯ นี้ และงานในส่วนของตนสามารถใช้นิสิตช่วยงานปฏิบัติแทนได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
ช่วยปฏิบัติการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ทำนพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	3.00	0.41	ปานกลาง
ทำนมีความภาคภูมิใจที่ทำงานในสถาบันวิทยบริการ	3.23	0.60	ปานกลาง
อัตราค่าล่วงเวลาในปัจจุบันเหมาะสม	2.38	0.96	น้อย
ถ้าทำนต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเช้า/ดึกกว่าเดิม โดยมีการปรับอัตราค่าล่วงเวลาเพิ่มขึ้น	4.00	0.0	มาก
ทำนรู้สึกว่ตนเองเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของสถาบันฯ	4.92	0.28	มากที่สุด
ทำนร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ	5.00	0.00	มากที่สุด
งานในส่วนของทำนสามารถจ้างนิสิตช่วยงานปฏิบัติงานแทนได้	1.00	0.0	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านรู้สึกว่ตนเองเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของสถาบันฯ และร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านตนเองต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเช้า/ดึกกว่าเดิม โดยมีการปรับอัตราค่าล่วงเวลาเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และมีความภูมิใจที่ทำงานในสถาบันฯ มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านอัตราค่าล่วงเวลาในปัจจุบัน และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในด้านงานในส่วนของทำนสามารถจ้างนิสิตช่วยงานปฏิบัติงานแทน

ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันวิทยบริการในเรื่องปัญหาในการ
ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 31 - 33

ตารางที่ 31 ระดับของปัญหาในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบรรณารักษ์และ
นักเอกสารสนเทศ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการวางนโยบายของสถาบันฯ	2.56	1.15	ปานกลาง
งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย	3.44	1.50	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของสถาบันฯ	2.00	1.08	น้อย
จำนวนหนังสือ	3.22	1.17	ปานกลาง
หนังสือและเอกสารล้ำสมัย	2.78	1.35	ปานกลาง
หนังสือชำรุด	2.78	1.22	ปานกลาง
หนังสือสูญหาย	2.50	1.04	ปานกลาง
จำนวนวารสาร นิตยสาร	3.00	1.03	ปานกลาง
โสตทัศนอุปกรณ์เก่าล้ำสมัย	3.12	1.27	ปานกลาง
โสตทัศนอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	3.06	1.18	ปานกลาง
จำนวนผู้ใช้มากเกินไปการบริการไม่ทั่วถึง	2.61	0.85	ปานกลาง
การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันฯ ของผู้ใช้บริการ	2.39	0.85	น้อย
ความปลอดภัยในการอยู่ทำงานในช่วงนอกเวลาราชการ	3.28	1.32	ปานกลาง
ความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืน	3.50	1.34	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเห็นว่า
ในเรื่องความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืน มีปัญหามาก ส่วนสถานที่ตั้งของ
สถาบันและการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันของผู้ใช้บริการมีปัญหาน้อย ส่วนปัญหา
ในการดำเนินการด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 ระดับของปัญหาในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย	2.73	0.96	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของสถาบันฯ	3.55	0.96	มาก
วัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานเก่าล้าสมัย	3.02	0.90	ปานกลาง
ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินงานเก่าล้าสมัย	2.97	0.97	ปานกลาง
จำนวนผู้ใช้มากเกินไปการบริการไม่ทั่วถึง	2.90	0.96	ปานกลาง
การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันฯ ของผู้ใช้บริการ	2.90	0.91	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการอยู่ทำงานในช่วงนอกเวลาราชการ	2.97	0.87	ปานกลาง
ความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืน	2.67	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่าที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของสถาบันฯ ส่วนด้านอื่น ๆ เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 ระดับของปัญหาในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
สถานที่ตั้งของสถาบันฯ	4.92	0.28	มากที่สุด
เวลาเปิด-ปิดของสถาบันฯ	3.17	0.58	ปานกลาง
ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินงานเก่าล้าสมัย	1.17	0.58	น้อยที่สุด
จำนวนผู้ใช้บริการมากเกินไป	3.08	0.29	ปานกลาง
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	3.00	0.0	ปานกลาง
การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันฯ ของผู้ใช้บริการ	1.17	0.58	น้อยที่สุด
ความปลอดภัยในการอยู่ทำงานในช่วงนอกเวลาราชการ	3.00	0.0	ปานกลาง
ความปลอดภัยบริเวณภายนอกอาคารในเวลากลางคืน	3.00	0.0	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ เห็นว่าสถานที่ตั้งของสถาบันฯ เป็นปัญหามากที่สุด ส่วนครุภัณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินงานเก่าล้าสมัย และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันฯ ของผู้ใช้บริการ เป็นปัญหาน้อยที่สุด ส่วนปัญหาในการดำเนินงานด้านอื่น ๆ นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ มีรายละเอียดดังนี้

โครงการขยายเวลาการให้บริการ (16.00 - 21.00 น.)

กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ เห็นว่าการขยายเวลาให้บริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกลางได้ขยายเวลาให้บริการแล้ว นับว่าน่าจะพอ เพราะการขยายเวลาให้บริการต้องใช้งบประมาณมาก อีกทั้งสถาบันฯ ยังไม่มีความพร้อมใน

ด้านบุคลากร และ ไม่มีความปลอดภัยเนื่องจากภายนอกอาคารในเวลากลางคืนค่อนข้างมืด และมีบริเวณก่อสร้างบางท่านเห็นว่าถ้าจะขยายเวลาให้บริการมากกว่าเดิมควรมีสวัสดิการที่ดี ๆ แก่ผู้ให้บริการ

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่าปัจจุบันเหมาะสม เป็นการให้โอกาสแก่ผู้ให้บริการ อีกทั้งเพิ่มรายได้ให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบการจัดการเรียนการสอน บางท่านให้ความคิดเห็นว่า ควรจะดูว่าคุ้มค่าหรือเปล่า เพราะนิสิตที่มาใช้ใช้ในกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่ด้านวิชาการ ค่อนข้างจริง ๆ แค่ 20% คนใช้บริการน้อย เจ้าหน้าที่ไม่ปลอดภัย บางท่านก็ไม่เห็นด้วยกับการขยายเวลาให้บริการ เพราะคิดว่าสถาบันฯ ควรปิดบริการเท่าเวลาราชการ

ทั้ง 2 กลุ่มเห็นตรงกันว่า การขยายเวลาให้บริการในปัจจุบันเหมาะสม การขยายเวลาให้บริการต้องใช้งบประมาณสูง และความปลอดภัยในเวลากลางคืนมีไม่เพียงพอ

โครงการพัฒนาระบบข่ายงานห้องสมุดจุฬาฯ (CHULALINET)

กลุ่มบรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า เป็นโครงการที่ดี สามารถทำให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์สูงสุด ช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลสารนิเทศสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้รวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด แต่ยังคงต้องการการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอีกมาก ทั้งบุคลากร จำนวนทรัพยากร และการพัฒนาบุคลากร

โครงการบริการ (INTERNET)

กลุ่มบรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า เป็นบริการที่ทันสมัย น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ นักวิชาการ และผู้สนใจเป็นอย่างมาก มีคุณค่าสำหรับการติดต่อสื่อสารและติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการได้ทั่วโลก และสะดวก ปัจจุบันมีผู้นิยมใช้มาก

โครงการพัฒนาระบบงานผลิตสื่อ โทรทัศน์

กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเห็นว่า เป็นโครงการที่มีประโยชน์ในการช่วยเผยแพร่ความรู้โดยผ่านสื่อ มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ และบุคลากรมากกว่านี้ เพราะสื่อโทรทัศน์มีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนมาก

โครงการพัฒนาระบบงานผลิตสื่อ โทรทัศน์

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ เห็นว่าเป็นโครงการที่ควรมี เพราะโทรทัศน์เป็นสื่อที่ไว จะได้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้กระจายข่าวสารเป็นการรองรับนโยบายด้านการเรียนการสอนที่ต้องการให้ผู้เรียนศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองมากขึ้น โดยไม่เจาะจงเวลา ควรมีแผนงานระยะยาวให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของระบบสื่อสาร ในขณะนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนา และยังขาดบุคลากรที่ชำนาญ

โครงการบริการสิทธิบัตร

กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเห็นว่า เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อนักวิจัย อาจารย์ นิสิต ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไม่มีบุคลากรเต็มเวลาดำเนินการ ทำให้ความสำคัญของสิทธิบัตรไม่ต่อเนื่อง ประกอบกับเป็นสิ่งใหม่ ความสนใจจึงมีน้อย ควรมีการปรับปรุงอีกหลายด้าน รวมทั้งควรได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ เห็นว่าเป็นโครงการที่ดีมาก แต่เวลาสำหรับบริการยังไม่เต็มที่ และประชาสัมพันธ์ยังไม่ได้เท่าที่ควร ทำให้ไม่ได้รับความสนใจ เป็นการรองรับและป้องกันทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ผลิตคิดค้น ควรสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรจุฬาฯ รวมทั้งบุคคลทั่วไป

จากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ พบว่า บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเห็นว่า โครงการขยายเวลาให้บริการของสถาบันฯ ในปัจจุบันน่าจะพอแล้ว เพราะการขยายเวลาให้บริการต้องใช้งบประมาณมาก

จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ ความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคารมีน้อย และไม่มีสวัสดิการที่เหมาะสม ส่วนเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่าปัจจุบันเหมาะสมดี การขยายเวลาควรดูว่าคุ้มหรือไม่ และควรเตรียมพร้อมด้านกำลังคน สำหรับความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาช่างงานห้องสมุด กลุ่มบรรณารักษ์ เห็นว่าเป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ สามารถใช้ค้นหาข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วตรงตามความต้องการ สำหรับโครงการบริการ Internet กลุ่มบรรณารักษ์ เห็นว่าเป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์ใช้ และใช้ติดต่อสื่อสารติดตามความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ นักวิชาการ และผู้สนใจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบงานผลิตสื่อโทรทัศน์ กลุ่มบรรณารักษ์ และกลุ่มเจ้าหน้าที่อื่น เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรสนับสนุนด้านงบประมาณ เป็นโครงการที่ดีทันสมัย ทันเหตุการณ์ แต่ยังมีขาดบุคลากรที่ชำนาญ สำหรับโครงการบริการสิทธิบัตร กลุ่มบรรณารักษ์ เห็นว่าดี เป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการและกำลังเป็นที่สนใจ

โดยสรุป เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่ เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการอ่านหนังสือ ความถี่ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการมากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เวลาอยู่ในสถาบันฯ ครั้งละ 2 ชั่วโมงขึ้นไป โดยชอบเข้าใช้สถาบันฯ ในช่วงเวลา 13.00 - 19.00 น. ผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเวลาเปิด-ปิดในวันธรรมดาควรเป็น 8.00 - 21.00 น. ในวันเสาร์ควรเป็น 8.00 - 21.00 น. ในวันอาทิตย์ควรเป็น 8.00 - 16.00 น. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในด้านอาคารสถานที่ คือ ไม่มีโต๊ะวางหนังสือ มีการจองที่นั่ง มีเสียงรบกวน โต๊ะ/ที่นั่งชำรุด และที่อ่านเฉพาะบุคคลเต็ม

นิสิตแต่ละคณะส่วนใหญ่ชอบใช้บริการของห้องสมุดคณะที่ตนเองศึกษา รองลงมาคือสถาบันวิทยบริการ โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุด เนื่องจากความสะดวก มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการและบรรยากาศดี แรงจูงใจที่เข้าใช้ห้องสมุด คือ ต้องการศึกษาค้นคว้า เรื่องที่สนใจเป็นพิเศษ และต้องการบังคับตนเองให้อ่านหนังสือและรู้จักค้นคว้า นิสิตแต่ละคณะส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนำชม/ปฐมนิเทศสถาบันวิทยบริการ แต่เคยใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการอ่านหนังสือ สำหรับผู้ที่ไม่มาใช้บริการของสถาบันวิทยบริการให้เหตุผลว่าใช้ห้องสมุดคณะสะดวกกว่า และสถาบันตั้งอยู่ไกล

ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเวลาเปิดปิดสถาบันฯ ดังนี้ ในวันธรรมดา สถาบันควรเปิดให้บริการระหว่างเวลา 8.00 - 21.00 น. ในวันเสาร์ระหว่างเวลา 9.00 - 16.00 น. ในวันอาทิตย์ควรปิดบริการ และไม่ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยกเว้นเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ มีความพึงพอใจตรงกันในระดับมากในเรื่องร่วมรับผิดชอบต่องานของสถาบันฯ ด้วยความเต็มใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการมีความพึงพอใจในเรื่องนี้ในระดับมากที่สุด กลุ่มบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่คิดว่างานในส่วนรับผิดชอบของตนจะใช้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนได้ และเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับน้อยในอัตราค่าล่วงเวลาในปัจจุบันและพึงพอใจมาก ถ้ามีการปรับอัตราค่าล่วงเวลาเพิ่มขึ้น

กลุ่มผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ และกลุ่มนิสิตแต่ละคณะมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการคือ เพื่ออ่านหนังสือซึ่งตรงกับข้อมูลที่เกิดจากการสังเกตว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการอ่านหนังสือในเรื่องเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิด บริการของสถาบันวิทยบริการ ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นตรงกันว่า ในวันธรรมดาควรเปิดให้บริการระหว่างเวลา 8.00 - 21.00 น. สำหรับวันเสาร์ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าควรเปิดบริการระหว่างเวลา 9.00 - 16.00 น. แต่ผู้ใช้บริการอยากให้เกิดบริการระหว่างเวลา 8.00 - 21.00 น. และในวันอาทิตย์ผู้ใช้บริการต้องการให้เกิดบริการและผู้ปฏิบัติงานต้องการให้เกิดบริการ จะสังเกตเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกับเวลาทำการจริงที่สถาบันวิทยบริการเปิดดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ว่าดี มีประโยชน์และเอื้ออำนวยต่อผู้ใช้บริการให้สะดวก รวดเร็ว สำหรับในบางโครงการ เช่น โครงการพัฒนาระบบงานผลิตสื่อโทรทัศน์ ยังเห็นว่ายังขาดบุคลากรที่ชำนาญ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการดำเนินงานต่อการให้บริการสถาบันวิทยบริการ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการในสถาบันวิทยบริการ นิสิตแต่ละคณะ และผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ โดยสรุปเฉพาะประเด็นที่สำคัญในแต่ละด้าน ดังนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการในสถาบันวิทยบริการ

ด้านอาคารสถานที่	จำนวนผู้เสนอแนะ
1. ควรเพิ่ม โต๊ะเก้าอี้ให้มากกว่านี้	282
2. เก้าอี้ควรเปลี่ยนใหม่ หรือซ่อมแซม	69
3. ควรเปิดลิฟท์ เพิ่มอีก 1 ตัว	65
4. บางชั้นออกหมุมเย็นเกินไป	28
5. ควรมีกระดาดชำระด้วย	17
6. เปิดห้องอ่านเฉพาะบุคคล	16
7. ปรับปรุงห้องน้ำให้มี ไฟสว่าง ปิดฝาเพดาน	13
8. ควรเปิดห้องน้ำทุกชั้น	13
9. เพิ่มที่นั่งเฉพาะบุคคล	13
10. ควรมีกระดาดชำระไว้บริการ เพราะตู้ขายเสียบ่อย	12
11. ประตูลิฟท์ปิดเร็วเกินไป	12
12. ห้องน้ำสกปรกมาก	10
13. เจ้าหน้าที่คุยเสียงดัง	10
14. ลิฟท์เดินทางช้า	10

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ (ต่อ)

	จำนวนผู้เสนอแนะ
<u>ด้านบริการ</u>	
1. ควรติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะอย่างน้อย 2 เครื่อง	31
2. เพิ่มหนังสือที่ทันสมัย	27
3. ควรมีน้ำดื่มบริการทุกชั้น และมีแก้วที่เพียงพอ	21
4. บริการถ่ายเอกสารช้ามาก ควรมีบริการทุกชั้น	17
5. ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น	17
6. ควรมีตู้บัตรรายการทุกชั้น	10
7. เพิ่มหนังสือใหม่ทุกสาขาวิชา	10
<u>ด้านภาระเบียด</u>	
1. เปิดบริการชั้น 4 ชั้น 5 หลัง 19.00 น.	173
2. ควรขยายเวลาในช่วงใกล้สอบมากกว่าเดิม	84
3. ควรมีระบบป้องกันการจ้องที่นั่ง	68
4. ควรกวดขันเรื่องการใช้เสียงของผู้ใช้บริการ	67
5. อยากให้เปิดวันอาทิตย์	42
<u>ด้านอื่น ๆ</u>	
1. ไม่ควรเก็บเงินจากบุคคลภายนอก	20

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการพบว่า ด้านอาคารและสถานที่ ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ให้มากกว่านี้ มากที่สุดจำนวน 282 คน รองลงมาคือ เก้าอี้ควรเปลี่ยนใหม่หรือซ่อมแซม และควรเปิดลิฟท์เพิ่มอีก 1 ตัว ส่วนความคิดเห็นด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีปัญหา

ส่วนความคิดเห็นด้านบริการ ผู้ใช้บริการอยากให้ติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะอย่างน้อย 2 เครื่อง ให้เพิ่มหนังสือที่ทันสมัยและควรมีน้ำดื่มบริการทุกชั้นและมีแก้วที่เพียงพอ มากที่สุด ความคิดเห็นด้านกฎระเบียบ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าควรเปิดบริการชั้น 4 ชั้น 5 หลัง 19.00 น. ควรขยายเวลาในช่วงใกล้สอบมากกว่าเดิม และควรมีระบบป้องกันการจ้องที่นั่งมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่ควรเก็บเงินจากบุคคลภายนอก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตตามคณะ

<u>ด้านอาคารสถานที่</u>	จำนวนผู้เสนอแนะ
1. โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอโดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ	128
2. ควรเปิดบริการทุกชั้นถึง 21.00 น.	40
3. สถาบันอยู่ไกล	34
4. ลิฟท์น้อย ช้า	29
5. เก้าอี้ชำรุด ควรเปลี่ยนใหม่	17
6. แอร์เย็นเกินไป	11
7. ห้องน้ำเสียบ่อย	11
<u>ด้านบุคลากร</u>	
1. เจ้าหน้าที่ไม่เป็นกันเอง บริการไม่ค่อยประทับใจ	32
2. เจ้าหน้าที่บางคนดูมากและไม่ค่อยสุภาพ	17
<u>ด้านบริการ</u>	
1. มีหนังสือบางสาขาน้อย	49
2. ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน	36
3. หนังสือไม่ทันสมัย	36

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตตามคณะ (ต่อ)

	จำนวนผู้เสนอแนะ
4. หนังสือหายาก	24
5. เครื่องถ่ายเอกสารน้อย	17
6. บริการค่อนข้างดี ดี ดีแล้ว	16
7. วัสดุที่มีเก่ามาก น้อย อยากให้มากกว่านี้	11
8. ควรขยายเวลาบริการช่วงใกล้สอบให้มากขึ้น	11

ด้านกฎระเบียบ

1. มีเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการ	35
2. ลดการจองที่นั่ง	21
3. ควรเปิดวันอาทิตย์	20
4. ไม่ควรเก็บค่าเข้าใช้บริการ	11

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตจากคณะต่าง ๆ พบว่า ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบมากที่สุด รองลงมาคือ ควรเปิดบริการทุกชั้นถึง 21.00 น. และสถาบันตั้งอยู่ไกลคณะ ส่วนความคิดเห็นด้านบุคลากร นิสิตเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันไม่เป็นกันเอง บริการไม่ค่อยประทับใจและเจ้าหน้าที่บางคนดูมากและไม่ค่อยสุภาพ ความคิดเห็นด้านบริการนิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าหนังสือบางสาขาน้อย ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน และหนังสือไม่ทันสมัย ส่วนความคิดเห็นด้านกฎระเบียบเห็นว่า มีเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการ ควรลดการจองที่นั่ง และควรเปิดวันอาทิตย์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ

ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. ด้านการบริหาร

กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่าผู้บริหารต้องมีประสบการณ์อย่างแท้จริง หอสมุดกลางควรมีบรรณารักษ์ (หัวหน้าห้องสมุด) โดยเฉพาะ ซึ่งไม่ควรเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้บริหารน่าจะมาจากสายวิชาชีพโดยตรง จะได้มีความเข้าใจทั้งระบบงานและบุคลากร และในปัจจุบันเกิดช่องว่างระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนด้านงบประมาณมากกว่านี้

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่าควรเปลี่ยนผู้บริหารทุก 2 ปี โดยผู้บริหารควรมาจากฝ่ายฯ นั้น ๆ ผู้บริหารควรมีทัศนคติที่กว้างไกลเปิดกว้าง ความเป็นประชาธิปไตยและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความสำคัญกับบุคลากร ผู้บริหารควรวางนโยบายในการบริหารให้ชัดเจน ผู้บริหารควรทำให้บุคลากรในสถาบันฯ สามัคคีกัน บางท่านเห็นว่าผู้บริหารคนปัจจุบันมองการณ์ไกล พัฒนาการให้บริการของสถาบันฯ ให้ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย และทำงานเป็นระบบดี ควรเปรียบเทียบห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งทันสมัยมาดัดแปลง เพื่อความเจริญในอนาคต และเห็นว่าในปัจจุบันยังขาดการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ทำให้อุปกรณ์ไม่พอใช้และล้าสมัย

ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า ผู้บริหารควรมาจากสายงานวิชาชีพโดยตรง ในปัจจุบันบุคลากรของสถาบันฯ เกิดความแตกแยกกัน และมีช่องว่างระหว่างผู้บริหาร และบุคลากร และมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนด้านงบประมาณมากกว่านี้

2. ด้านบริการ

กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่าบุคลากรไม่เพียงพอ โดยเฉพาะนักการ ห้องสมุดต้องลงทุนอย่างมากและต่อเนื่อง และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ควรปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน มีการแบ่งหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ โดยมุ่งเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น บางท่านเห็นว่าขั้นตอนการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ควรเร็วกว่านี้ อุปกรณ์ที่มีไว้ให้บริการยังมีไม่เพียงพอ และไม่คอยทันสมัย

ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า ด้านบริการมีบุคลากรไม่เพียงพอ และควรมีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านอาคารสถานที่

กลุ่มบรรณารักษ์ มีความเห็นว่า ในระยะนี้อยู่ในช่วงต่อเติมอาคาร เพราะฉะนั้นในช่วงหลังเวลาราชการ จะรู้สึกไม่ค่อยปลอดภัย ควรหามาตรการด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับวัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ทำให้ใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ ติดใหม่ ไม่มีครุภัณฑ์เพิ่ม น้ำ ไฟ แอร์ และลิฟท์ ชัดข้องบ่อย ลิฟท์ใช้ได้ตัวเดียว ไม่พอใช้มาก สภาพของอาคารยังมีปัญหาอีกมาก เช่น ระบบท่อระบายน้ำในห้องน้ำ

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่า อาคารสถานที่ยังปรับปรุงไม่เรียบร้อยสมบูรณ์ อุปกรณ์ประกอบอาคารและตัวอาคารยังรู้สึกไม่ปลอดภัย ขาดครุภัณฑ์ที่สำคัญและจำเป็น และโต๊ะ เก้าอี้ มีน้อยเกินไป

ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า ในปัจจุบันอาคารสถานที่ยังไม่เรียบร้อย ยังไม่มีความปลอดภัยเต็มที่ และขาดครุภัณฑ์ที่สำคัญและจำเป็น

4. ด้านบุคลากร

กลุ่มบรรณารักษ์ มีความเห็นว่า บุคลากรของสถาบันวิทยบริการยังขาดแคลนและด้อยพัฒนา ควรปรับปรุงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และควรมีสวัสดิการให้กับบุคลากร

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่า บุคลากรมีน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับงาน มีการแตกแยกกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรขาดขวัญ และกำลังใจเนื่องจากมองไม่เห็นความเจริญก้าวหน้า ควรมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกำลังใจให้มากขึ้น เช่น สนับสนุนในการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาต่าง ๆ

ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า บุคลากรของสถาบันในปัจจุบันขาดแคลน และต้องพัฒนา และควรเพิ่มสวัสดิการให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจ

5. ด้านอื่น ๆ

กลุ่มบรรณารักษ์ฯ มีความเห็นเพิ่มเติมว่า

1. ถ้าจะให้มีการขยายเวลาบริการ ควรมีสวัสดิการดี ๆ เช่น วิทยุรับส่ง มีที่พักดี ๆ พอสวมควร และควรให้ค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกว่านี้
2. ขวัญและกำลังใจของบุคลากรมีน้อย และ พ.ร.บ. ของจุฬาฯ ไม่เอื้อให้สาย ข. ได้มีโอกาสเป็นผู้อำนวยการฯ
3. การเรียนการสอนของจุฬาฯ น่าจะใช้ห้องสมุดให้มากกว่านี้
4. ความรู้สึกของสาย ข และ ค ของบุคลากรรู้สึกเป็นประชาชนชั้น 2,3 ในสายตา ของอาจารย์

กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนด้านงบประมาณแก่สถาบันวิทยบริการอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยี บางท่านมีความเห็นว่าควรมีโต๊ะม้าหินรอบสถาบันฯ เพื่อเป็นที่ปรึกษากลุ่ม และนั่งนัดพบ นักผ่อน บางท่านให้ความเห็นว่า ควรขยายเวลาให้บริการทุกวันเพื่อให้บุคคลภายนอกได้ศึกษาค้นคว้าได้

โดยสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่า ปัญหาด้านบริหาร ควรได้รับงบประมาณสนับสนุนมากขึ้น มีช่องว่างระหว่างผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นเห็นว่าควรเปลี่ยนผู้บริหารทุก 2 ปี ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารขาดความเป็นประชาธิปไตย ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกันให้มากกว่านี้ และเห็นว่าในปัจจุบันการบริหารก้าวหน้านำสถาบันฯ พัฒนาอย่างรวดเร็ว สำหรับปัญหาในด้านบริการ กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่าบุคลากรไม่เพียงพอ การบริการควรปรับปรุงมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ รวมทั้งปรับปรุงตัวผู้ให้บริการด้วย กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับงาน วัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย สำหรับปัญหาด้านอาคารสถานที่กลุ่มบรรณารักษ์ฯ คิดว่าในระยะนี้อยู่ในช่วงต่อเติม

อาคาร ทำให้รู้สึกไม่ค่อยปลอดภัย งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับวัสดุ ครุภัณฑ์ทำให้ใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นเห็นว่าอาคารยังไม่เรียบร้อย มีโต๊ะเก้าอี้น้อยเกินไป ขาดครุภัณฑ์ที่จำเป็น สำหรับปัญหาด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถาบันฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนบุคลากรน้อย บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ ควรมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ สำหรับปัญหาด้านอื่น ๆ กลุ่มบรรณารักษ์ฯ เห็นว่าผู้บริหารควรมาจากบุคลากรสายวิชาชีพโดยตรง กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่น เห็นว่าควรมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มผู้ช่วยปฏิบัติการเห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับค่าล่วงเวลาออกเช้า



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย