



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญงอกงามทางสติปัญญา และความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพ ขั้นสูง เพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณภาพ จริยธรรม มีความรู้และเข้าใจ ในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2520) จากจุดมุ่งหมายนี้สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นแหล่งสร้างสรรค์และ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อสถาบันอุดมศึกษาจะได้สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ พัฒนาบุคคล และให้บริการทางวิชาการเพื่อประโยชน์ของสังคมและมนุษยชาติ (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2518) และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมาช้านานแล้วว่า สถาบันอุดมศึกษาเป็น สถาบันแนวหน้าของสังคมในการคิดค้นและสร้างสรรค์องค์ความรู้และวิชาการใหม่ ๆ ให้แก่ สังคม ให้บริการด้านเทคนิคและวิชาชีพขั้นสูง สร้างนักคิดและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการ พัฒนาสังคม ตลอดจนการถ่ายทอดสร้างสรรค์และสะสมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นทั้งเอกลักษณ์และ ปัจจัยของความอยู่รอดของสังคม ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาที่ประสาทปริญญาในระดับมหาวิทยาลัย จึงมีภารกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการคือ (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2518)

1. การสอนวิชาการและวิชาชีพเพื่อสนองความต้องการกำลังคนของสังคม
2. การวิจัยค้นคว้าเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ
3. บริการทางวิชาการแก่สังคม
4. ถ่ายทอดวัฒนธรรมและปลูกฝังความเป็นพลเมืองดี

หน้าที่หลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัยคือ การผลิตบัณฑิต แนวคิดในการมุ่งพัฒนา วิชาการเพื่อรองรับความต้องการของประเทศที่กำลังก้าวสู่ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ การ สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในด้านวิชาการและคุณธรรม จะต้องมีการบูรณาการทางวิชาการโดย

เฉพาะการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา การวิจัย และกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ การที่จะส่งเสริมให้เกิดการวิจัยและกิจกรรมทางวิชาการตามแนวความคิด "เมืองมหาวิทยาลัย" นั้น บรรยากาศทางวิชาการหรือสิ่งแวดล้อมภายในต้องเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศทางวิชาการ สร้างกิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งสู่การเรียนรู้แบบสืบสอบ (Inquiry) คือ เรียนแล้วรู้จักคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และใฝ่รู้ อีกทั้งในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 7 ได้ระบุว่า จะเริ่มดำเนินการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นแหล่งวิชาการของสังคม โดยเน้นการวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมให้มากขึ้นเป็นพิเศษ ให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยรวมแหล่งวิชาการ การค้นคว้า คิดประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ และเป็นผู้ถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่สังคมและประชาชน (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 7, 2535) และในรายละเอียดของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 7 ระบุว่า ส่งเสริมให้มีมาตรการสร้างบรรยากาศทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา การเพิ่มหรือขยายภารกิจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา มีประสบการณ์ที่หลากหลายขึ้น ให้ปรับปรุงสาระและรูปแบบการจัดการศึกษา เพื่อให้บัณฑิตมีความเป็นมนุษย์ มีโลกทัศน์ที่กว้าง มีความเข้าใจในมรดกและวัฒนธรรมไทย สามารถวิเคราะห์ด้วยเหตุผลและมีทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นในยุคสารสนเทศและการเพิ่มบทบาทของประเทศในประชาคมโลก พัฒนาหลักสูตรชุดการเรียน หลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไป ให้มีลักษณะการเรียนด้วยตนเองหรือการเรียนรู้ภายใต้คำแนะนำมากขึ้น

หน่วยงานหนึ่งที่น่าสนใจว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้มหาวิทยาลัยดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้ก็คือ ห้องสมุดนั่นเอง ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการที่นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการศึกษาในทุกๆระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีวิธีการเรียนการสอนที่มุ่งให้นักศึกษาได้รู้จักการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยนอกจากมีหน้าที่จัดการศึกษาแล้วยังมีหน้าที่ส่งเสริมให้มีการวิจัยอย่างกว้างขวางทั้งในหมู่นักศึกษาและอาจารย์ของแต่ละสถาบันซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการค้นคว้าหาข้อมูลจากห้องสมุดด้วย ยิ่งไปกว่านั้นในการรับรองวิทยฐานะ โปรแกรมการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังต้องนิยามถึงห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ดังนั้นจึงนับได้ว่าห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งของการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน

ทบวงมหาวิทยาลัย ได้พิจารณากำหนดเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) และต้องการที่จะปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาให้สูงขึ้น โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษาและวิจัย เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับที่ใช้ในปัจจุบันเป็นฉบับ พ.ศ. 2529 ได้ระบุว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งนับว่าตรงกับการกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนั้นห้องสมุดจึงเปรียบเสมือนกับเป็นหัวใจของระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน เป็นสถานที่ที่มีความพร้อมในการจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวาง รวมทั้งจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิจำนวนมากเพียงพอ ห้องสมุดจะต้องมีงบประมาณเหมาะสมที่จะอำนวยความสะดวกแก่การจัดบริการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษาของสถาบันนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้มีนิสัยรักการอ่านตลอดชีวิต ห้องสมุดจึงต้องประกอบด้วยทรัพยากรที่จะส่งเสริมความรู้และความคิดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายในการผลิตบัณฑิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง ณ โรงแรมมณเฑียร พัทยา ระหว่างวันที่ 30-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 นั้น มีมติว่าจะต้องผลิตบัณฑิตที่มีวิจรรย์ญาณ ความใฝ่รู้ สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง และมีความเป็นผู้นำยิ่งขึ้น และกำหนดแนวปฏิบัติที่สำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ 2 ประการก็คือ การปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้ลดเวลาการเรียนในห้องเรียนลง และกำหนดให้นิสิตค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนา และการปรับปรุงแหล่งบริการวิชาการให้เอื้อต่อการผลิตบัณฑิตแบบดังกล่าว แหล่งบริการวิชาการที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีอยู่แล้วและควรได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ ห้องสมุด

บริการของห้องสมุด ตามความหมายและในทางปฏิบัติ คือ การบริการ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งปรากฏในรูปของสิ่งตีพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ ที่ใช้เป็นสื่อบันทึก ถ่ายทอดหรือกระจายความรู้ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การตั้งชื่อหน่วยงานในปัจจุบันบางแห่งตั้งชื่อตามลักษณะงาน เช่น สถาบันวิทยบริการ แต่ส่วนใหญ่ยังคงใช้ชื่อตามประเพณีปฏิบัติกันมาแต่เดิม

คือ ห้องสมุด หรือหอสมุด ตั้งชื่อตามวัตถุประสงค์ความรู้ หน่วยงานที่เน้นบริการข้อมูล ข่าวสาร ก็ตั้งชื่อตามเนื้อหาของสิ่งที่ให้บริการ เช่น ศูนย์เอกสาร ศูนย์สนเทศ ศูนย์สารนิเทศ (แม้น มาส ชวลิต, 2511) มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานในชื่อสถาบันวิทยบริการ มี 2 สถาบันคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนการบริการต่าง ๆ ของแต่ละ มหาวิทยาลัยที่จัดรวมไว้ในห้องสมุดจะไม่แตกต่างกัน เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัด บริการโสตทัศนศึกษา รวมไว้ในงานสำนักหอสมุดกลาง (สุธนา วงศ์ทองสรรค์, 2529) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก็จัดบริการโสตทัศนศึกษา ให้สำนักหอสมุดดำเนินการในระยะแรก ซึ่งเริ่มในช่วงแผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 6 (จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ และคณะ, 2528) การจะจัดรวมห้องสมุดไว้ในที่แห่งเดียวกัน ณ หอสมุดแห่งหนึ่งเป็นศูนย์กลางหรือกระจายห้องสมุดไปตามคณะ มหาวิทยาลัยหลายแห่งใช้ทั้ง 2 วิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ บุคลากร ความสามารถในการควบคุม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงาน ถ้ามองในแง่การนำบริการไปสู่ ผู้ใช้ การกระจายจะได้ผลกว่า แต่ถ้ามองในแง่การดูแลของผู้บริหารความห่างไกลอาจเกิด ปัญหา (แม้นมาส ชวลิต, 2511) จากผลการศึกษาระบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า การบริหารแบบกระจายอำนาจชนิดให้ความร่วมมือกัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (พรทิพย์ เพชรแสน, 2523) ส่วน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นแบบรวมอำนาจ และมหาวิทยาลัยรามคำแหงก็มีแผนที่จะขยาย การจัดตั้งห้องสมุดสาขาตามคณะต่าง ๆ โดยจะใช้ระบบบริหารงานแบบศูนย์รวมเช่นกัน (สุธนา วงศ์ทองสรรค์, 2529)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในประเทศไทย ที่ได้เริ่มระบบ บูรณาการงานวิทยบริการโดยการรวมงานห้องสมุด งานโสตทัศนศึกษา และงานหอเอกสาร ประเทศไทยเข้าด้วยกัน เป็น "สถาบันวิทยบริการ" และมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันขึ้น เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2521 ด้วยความมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการทาง วิชาการของมหาวิทยาลัย สถาบันแห่งนี้เริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2525 โดยมีวัตถุประสงค์หลักของสถาบันฯ คือ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในการให้บริการด้านการศึกษา การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการส่งเสริมจรรยาบรรณและวัฒนธรรม สถาบัน
 วิทยบริการจึงทำหน้าที่เป็นแหล่งกลางในการจัดหา ผลิต และให้บริการ เพื่อส่งเสริม
 ประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์และการเรียนของนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นให้นิสิตเรียน
 รู้หรือแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (Inquiry Method) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สถาบันวิทย
 บริการ ได้พัฒนารูปแบบของการบริการให้สามารถสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิ
 ภาพมากยิ่งขึ้น โดยพัฒนาในรูปแบบโครงการต่าง ๆ อาทิเช่น วิริเริ่มโครงการพัฒนาระบบถ่าย
 งานห้องสมุดจุฬาฯ (Chulalinet) ขึ้น เพื่อสร้างฐานข้อมูลของห้องสมุดให้เป็นระบบเดียว
 กันทุกคณะและสถาบันทั้งมหาวิทยาลัย เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เชื่อมโยงห้องสมุดทุกแห่ง
 เข้าด้วยกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ และเป็นการขยายงานห้อง
 สมุดเพื่อรองรับสังคมสารสนเทศที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โครงการบริการ
 Internet ที่เริ่มให้บริการในปี 2535 ก็เป็นอีกโครงการหนึ่งที่เป็นเครือข่ายสื่อสารด้วย
 คอมพิวเตอร์ที่มีสมาชิกเครือข่ายกว่า 30 ประเทศ สามารถติดต่อและใช้สารสนเทศร่วมกัน
 ในเวลารวดเร็ว ประกอบด้วย บริการรับ-ส่งจดหมาย (E-mail) บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
 จากแหล่งทั่วโลก (Telnet) บริการถ่ายโอนเพิ่มสารสนเทศ (File Transfer) นอก
 จากนี้สถาบันวิทยบริการยังได้ขยายงาน/โครงการใหม่ ๆ ขึ้นอีกเช่น โครงการปรับปรุงการ
 บริการสื่อ เพื่อศึกษาด้วยตนเอง (วิทยภัณฑ์) โครงการการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยคอมพิวเตอร์
 โครงการพัฒนาระบบงานผลิตสื่อโทรทัศน์ โครงการห้องแสดงนิทรรศการ และโครงการ
 บริการสิทธิบัตร การจัดการบริการของสถาบันวิทยบริการ นับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการจัดการ
 ศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ
 จึงได้อนุมัติงบประมาณในการก่อสร้างและต่อเติมเพื่อขยายสถานที่ทำการ รวมถึงพัฒนาระบบ
 งานให้ทันสมัยและก้าวไปในระดับผู้นำในรูปแบบของการให้บริการต่าง ๆ จากงบประมาณ
 เงินผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย แต่อย่างไรก็ตามการก้าวไปถึงระดับความเป็นเลิศในรูป
 แบบการให้บริการในระดับนานาชาติ ก็มีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรที่จะมาสนับสนุน โดยเฉพาะ
 งบประมาณ เงินผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย ที่มีแนวโน้มลดลงอย่างมากในช่วงเวลา 5 ปี
 ต่อจากนี้ อีกทั้งสถาบันวิทยบริการที่ถึงแม้จะได้พยายามจัดบริการต่าง ๆ อย่างดีที่สุด เพื่อให้

สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ตลอดระยะเวลากว่า 10 ปีมาแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีได้มีผู้
 ทำการศึกษาเลยว่าการจัดบริการต่าง ๆ เหล่านี้บรรลุนิติวัตถุประสงค์หรือไม่ กล่าวคือ
 สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความ
 สนใจที่จะวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมุ่ง
 หวังว่าผลการวิเคราะห์จะสามารถเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และวางแผน
 การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการให้ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์เพื่อสนองนโยบายและภารกิจ
 หลักของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อ
 เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ในด้านการบริหาร
และการบริการ
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการ
บริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการเกี่ยวกับนโยบายและการ
ดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ
4. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อแนวทางในการดำเนินงาน
และการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ศึกษาความเป็นมาของสถาบันวิทยบริการ มุ่งศึกษาโครงสร้างการแบ่งส่วน
ราชการ และหน่วยงานในสังกัด ศึกษางบประมาณเกี่ยวกับแหล่งงบประมาณ ประเภท

งบประมาณ ศึกษาแนว โฉมของงบประมาณที่ได้รับและจำนวนบุคลากรตั้งแต่ เริ่มก่อตั้งจนถึง ปัจจุบัน ศึกษาประเภทของวัสดุครุภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการ การจัดแบ่งหมวด จำนวน และประเภท ของหนังสือที่มีอยู่ในปีการศึกษา 2536 วิเคราะห์ลักษณะงาน กิจกรรม และการบริการของ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย

2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายและการดำเนินงาน โดยการ เปรียบเทียบและดูความสัมพันธ์กับงบประมาณตามช่วงของแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา เปรียบเทียบแผนการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2530 ถึงปี 2536 ศึกษา แนว โฉมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการในปัจจุบันและอนาคต

3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ต่อ โครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ผลกระทบจากนโยบายต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาลักษณะการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ศึกษาความต้องการในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ศึกษาความคิดเห็นของนิสิต ผู้ไม่มาใช้บริการ ศึกษาความคิดเห็นของการมาใช้และไม่มาใช้บริการ ความต้องการในการ ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

4. ประมวลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้บริหารเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของสถาบันฯ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และแนว โฉมของนโยบายที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของ สถาบันฯ ในอนาคต ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ที่ใช้บริการต่อรูปแบบของการบริการ ในปัจจุบัน และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการบริการในอนาคต ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบการให้บริการของสถาบันฯ ในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ หมายถึง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่ง ประกอบด้วย หน่วยงานบริการ 3 หน่วยงานคือ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และหน่วยงานบริหาร 1 หน่วยงาน คือ สำนักเลขานุการสถาบันฯ

การดำเนินงาน หมายถึง การบริหาร การบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถาบันวิทยบริการจัดให้ขึ้น ประกอบด้วย งานบริหารและธุรการทั่วไป งานเทคนิคและงานบริการของหอสมุดกลาง งานเทคนิคและงานบริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย งานเทคนิคและงานบริการของศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง

บริการของสถาบันวิทยบริการ หมายถึง บริการของหอสมุดกลาง บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย และบริการของศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง

บริการของหอสมุดกลาง หมายถึง สิ่งที่หอสมุดกลางจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เครื่องมือช่วยด้านบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดอื่น ๆ

บริการของศูนย์เอกสารประเทศไทย หมายถึง สิ่งที่ศูนย์เอกสารประเทศไทยจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ บริการค้นคืนสารนิเทศ บริการจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการสารนิเทศที่ทันสมัย เป็นต้น

บริการของศูนย์สารสนเทศศึกษากลาง หมายถึง สิ่งที่หน่วยสารสนเทศศึกษากลางจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ บริการผลิตสื่อการสอน บริการด้านกราฟิค บริการงานถ่ายภาพ บริการโทรทัศน์การศึกษา บริการบันทึกเสียง บริการสารสนเทศนุกรม เป็นต้น

บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีคุณอย่างต่ำปริญญาตรี ทางบรรณารักษศาสตร์ (Professional Librarians) และได้รับการบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่งบรรณารักษ์ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิทยบริการ โดยทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านงานบริหารงานเทคนิค และงานบริการห้องสมุดที่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในสถาบันวิทยบริการที่ทำงานในหน้าที่ให้บริการ
จำแนกเป็น บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
ช่วยปฏิบัติการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักวิชาการ นิสิต บุคลากรอื่นของจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

นิสิตในแต่ละคณะ หมายถึง นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ลงทะเบียนเรียนใน
ปีการศึกษา 2536

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการ
กำหนดนโยบายการบริหารและการบริการของสถาบันวิทยบริการ ได้แก่ อธิการบดี รอง
อธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ เสนอแนะแนวทางในการกำหนด
ทิศทางการจัดสรรทรัพยากรแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ได้
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย