

บทที่ ๔

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพอใจของนักศึกษา
ต่อบริการหนังสือสารอง และ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อบริการหนังสือสารอง
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย คือ การศึกษาการใช้บริการหนังสือสารองของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยชั้นปริญญาตรี จำนวน ๑๐ แห่ง โดยไม่จำกัดชั้นปีที่ คณะ และ เพศ ด้วยการ
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน
๕๐๐ คน ซึ่งสาระของแบบสอบถามประกอบด้วย สถานภาพส่วนตัว สภาพการใช้บริการ
หนังสือสารอง และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการหนังสือสารองของห้องสมุด
มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ ๑ สถานภาพส่วนตัว

๑. สาขาวิชาเรียนที่ผู้ใช้บริการหนังสือสารองกำลังศึกษา ผู้มาใช้
บริการหนังสือสารองเป็นนักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ร้อยละ ๒๕.๒๐ รองลงมาเป็น
นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์ร้อยละ ๒๒.๘๐ และนักศึกษาสาขาวิชาจิตรศิลป์และ
สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มาใช้บริการหนังสือสารองน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๔.๒๐

๒. ชั้นปีที่ผู้ใช้บริการหนังสือสารองกำลังศึกษา นักศึกษาที่ใช้บริการ
หนังสือสารองเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ มากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๐๐ และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษา
ชั้นปีที่ ๑ และ ๓ ใช้เท่ากัน คือ ร้อยละ ๒๒.๕๐ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ เข้าใช้บริการร้อยละ
๒๗.๒๐ แสดงว่าผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ชั้นเรียนมีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตอนที่ ๒ สภาพการใช้หนังสือสำรอง

๑. ความถี่ในการเข้าใช้บริการหนังสือสำรอง ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๕.๒๐ เข้าใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๐.๒๐ เข้าใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้ห้องสมุด และน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๔.๐๐ ใช้บริการหนังสือสำรองทุกชั่วโมงที่ว่าง

๒. ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ นักศึกษาจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๕.๖๐ ชอบเข้าใช้เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา รองลงมา คือ ร้อยละ ๒๖.๖๐ ชอบเข้าใช้เวลา ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ นาฬิกา เวลาที่มีผู้เข้าใช้น้อยที่สุดร้อยละ ๐.๖๐ คือ หลังเวลา ๑๘.๐๐ นาฬิกา

๓. ประเภทของสิ่งพิมพ์ในบริการหนังสือสำรอง ซึ่งผู้บริการจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑๑ ยืมใช้คือ หนังสือตำราเรียน รองลงมา คือ หนังสืออ่านประกอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๐ และวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ผู้บริการหนังสือสำรองยืมใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

๔. วิธีการค้นหาหนังสือสำรอง ผู้บริการจำนวนมากที่สุดร้อยละ ๕๓.๘๐ ค้นหาจากบัตรรายการ รองลงมา ร้อยละ ๔๔.๐๐ ใช้วิธีสอบถามจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ และวิธีที่นักศึกษาใช้กันน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ คือ การค้นหาเองตามชั้นหนังสือ

ตอนที่ ๓ ความเหมาะสมในด้านอาคารสถานที่

๑. ที่ตั้ง ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองทุกห้องสมุดมีความเห็นว่า บริการหนังสือสำรองตั้งอยู่ในทำเลที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๒. เนื้อที่ที่ให้บริการ ผู้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ๖ แห่ง มีความเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง และอีก ๔ แห่ง เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย

๓. แสงสว่างและอากาศถ่ายเท ผู้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยจำนวน ๘ แห่ง เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเห็นว่า

เหมาะสมในระดับน้อย จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย
มหิดล

ตอนที่ ๔ ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง

๑. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งที่มีไว้บริการแก่ผู้ใช้ ผู้ใช้บริการ
หนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยจำนวน ๔ แห่ง เห็นว่ามีความเพียงพอในระดับ
ปานกลาง และอีก ๖ แห่ง มีความเห็นว่ามีเพียงพอในระดับน้อย

๒. โต๊ะ เก้าอี้ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง
มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์เพียงแห่งเดียวที่มีความเห็นว่ โต๊ะ เก้าอี้ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้
ในระดับมาก ส่วนอีก ๗ แห่ง เห็นว่าให้ความสบายในระดับปานกลาง และที่เห็นว่าให้
ความสบายในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๓. ความเหมาะสมของแผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรอง
ผู้ให้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย จำนวน ๗ แห่ง มีความเห็นว่
เหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๓ แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล และมหาวิทยาลัยศิลปากร รัชท่าพระ มีความเห็นว่เหมาะสมในระดับน้อย

ตอนที่ ๔ ความเหมาะสมของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมของจำนวนหนังสือที่ให้ยืมต่อครั้ง ผู้ใช้บริการ
หนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๗ แห่ง เห็นว่จำนวนหนังสือที่ให้ยืมต่อครั้งมีความ
เหมาะสมในระดับปานกลาง และอีก ๓ แห่ง มีความเห็นว่เหมาะสมในระดับน้อย ได้แก่
มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
หาดใหญ่

๒. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้ยืม ผู้ใช้บริการหนังสือสำรอง
ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย จำนวน ๔ แห่ง มีความเห็นว่ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือมีความ
เหมาะสมในระดับปานกลาง มีเพียง ๑ แห่ง ที่เห็นว่มีความเหมาะสมในระดับน้อย คือ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๓. ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด ผู้ให้บริการ ๗ แห่ง
มีความเห็นว่าค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนดมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
ส่วนอีก ๓ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร
วังท่าพระ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย

๔. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการหนังสือสำรอง นักศึกษา
ผู้ให้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง มีความเห็นว่าเวลาเปิด-ปิด
มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๒ แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย

๕. ระเบียบการขยใช้หนังสือสำรองที่หายหรือชำรุด ผู้ให้บริการ
หนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยทุกแห่ง เห็นว่าระเบียบการขยใช้หนังสือสำรองที่
หายหรือชำรุด มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๖. ความสะดวกในการติดต่อขยืมหนังสือสำรอง นักศึกษาผู้ให้บริการ
หนังสือสำรองห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง มีความพอใจในระดับปานกลาง และอีก ๒ แห่ง
ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพอใจในระดับน้อย

๗. ความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการหนังสือ
สำรองห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และ
อีก ๔ แห่ง มีความพอใจในระดับปานกลาง

๘. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ
หนังสือสำรอง มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้ให้บริการในระดับมากเพียง ๑ แห่ง
คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในระดับปานกลาง ๔ แห่ง และในระดับ
น้อย ๑ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๙. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการ
หนังสือสำรอง ๔ แห่ง เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
และอีก ๒ แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น เห็นว่าเหมาะสมใน
ระดับน้อย

๑๐. ความเหมาะสมของจำนวนหนังสือสำรองที่จัดไว้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการหนังสือสำรอง ๒ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความเห็นว่า เหมาะสมในระดับปานกลาง อีก ๔ แห่ง มีความเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อย

๑๑. หนังสือสำรองมีส่วนช่วยผู้ใช้บริการในการเรียนเพียงใด

นักศึกษาผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง มีความเห็นว่าหนังสือสำรองมีส่วนช่วยผู้ใช้บริการในการเรียนในระดับมาก ส่วนอีก ๒ แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เห็นว่าช่วยได้ในระดับปานกลาง

๑๒. ห้องสมุดจัดหนังสือสำรองไว้บริการได้ทันกับความต้องการของ

นักศึกษาเพียงใด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๕ แห่ง มีความเห็นว่าห้องสมุดจัดหนังสือสำรองไว้บริการได้ทันกับความต้องการของนักศึกษาในระดับปานกลาง และอีก ๕ แห่ง เห็นว่าจัดได้ทันในระดับน้อย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑๓. ห้องสมุดมีหนังสือสำรองตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

อย่างครบถ้วนเพียงใด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเพียง ๒ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๔ แห่ง มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย

๑๔. การจัดบริการแบบชั้นเปิด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุด

กลางมหาวิทยาลัย ๗ แห่ง มีความเห็นว่า การจัดบริการแบบชั้นเปิดมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และอีก ๒ แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย ส่วนมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ไม่มีผู้ตอบในข้อนี้ เพราะจัดบริการหนังสือสำรองแบบชั้นเปิด

ตอนที่ ๖ ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง

๑. ความพอใจในการประชาสัมพันธ์หนังสือสำรอง ผู้ให้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเพียง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพอใจในการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๔ แห่ง มีความพอใจในระดับน้อย

๒. ความพอใจในบริการแนะนำหนังสือสำรองใหม่ ๆ ผู้ให้บริการจำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๖ แห่ง มีความพอใจในระดับน้อย

๓. ความพอใจในการจัดทำบรรณนิทัศน์หนังสือสำรอง ผู้ให้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยจำนวน ๔ แห่ง มีความพอใจในการจัดทำบรรณนิทัศน์หนังสือสำรองของห้องสมุดตนในระดับปานกลาง อีก ๔ แห่ง มีความพอใจในระดับน้อย

๔. ความพอใจของผู้ใช้บริการต่อการทำบัญชีรายชื่อหนังสือสำรองแยกตามรายวิชา ผู้ให้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๗ แห่ง มีความพอใจต่อการทำบัญชีรายชื่อหนังสือสำรองแยกตามรายวิชาในระดับปานกลาง และอีก ๓ แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ริงท่าพระ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ให้บริการมีความพอใจในระดับน้อย

ตอนที่ ๗ ความต้องการในการจัดบริการ

๑. การจัดบริการแยกเป็นสัดส่วน ผู้ให้บริการหนังสือสำรองจำนวน ๒ แห่ง มีความต้องการในระดับมากที่สุดจะให้ห้องสมุดจัดบริการหนังสือสำรองแยกเป็นสัดส่วนต่างหาก มีเพียงแห่งเดียวคือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความต้องการในระดับปานกลาง

๒. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะให้จัดที่นั่งอ่านไว้โดยเฉพาะ ผู้ให้บริการหนังสือสำรอง ๔ แห่ง มีความต้องการในระดับมากที่สุดจะให้ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่าน

หนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ และอีก ๓ แห่ง มีความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

๓. ความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะให้จัดบริการหนังสือสำรองเป็นแบบชั้นปิด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๗ แห่ง มีความต้องการในระดับปานกลาง ที่จะให้ห้องสมุดจัดบริการหนังสือสำรองเป็นแบบชั้นปิด อีก ๓ แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร รัชทำพระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความต้องการในระดับน้อย

๔. ความต้องการให้จัดหนังสือสำรองแบบชั้นเปิด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๒ แห่ง มีความต้องการให้จัดชั้นหนังสือสำรองแบบชั้นเปิดในระดับมาก ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยศิลปากร รัชทำพระ ส่วนอีก ๔ แห่ง มีความต้องการในระดับปานกลาง

๕. ความต้องการให้จัดชั้นหนังสือสำรองแบบชั้นกึ่งปิดกึ่งเปิด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองทุกแห่งมีความต้องการในระดับปานกลาง ที่จะให้ห้องสมุดจัดชั้นหนังสือสำรองแบบชั้นกึ่งปิดกึ่งเปิด

๖. ผู้ให้บริการต้องการยืมหนังสือสำรองออกได้ทุกเล่มเพียงใด ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย จำนวน ๘ แห่ง มีความต้องการในระดับมาก ที่จะยืมหนังสือออกได้ทุกเล่ม อีก ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความต้องการในระดับปานกลาง

๗. ความต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองจำนวน ๘ แห่ง มีความต้องการในระดับมาก ที่จะให้นิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม และอีก ๒ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความต้องการในระดับปานกลาง

ตอนที่ ๘ ปัญหาในการใช้บริการหนังสือสำรอง

ผู้วิจัยขอสรุปปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง โดยแยกกล่าวถึงปัญหาแต่ละด้าน คือ อาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หนังสือที่สำรองไว้ และระเบียบการให้บริการ

๑. อาคารสถานที่

ปัญหาเกี่ยวกับอาคารสถานที่ จากการสำรวจพบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันคือ ปัญหาห้องบริการหนังสือสำรองไม่แยก เป็นสัดส่วน ปัญหารองลงมาคือ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก และจำนวนที่นั่งน้อย ถ้าพิจารณาแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ใช้บริการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่เกือบทุกด้าน ในขณะที่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่มีปัญหา เกี่ยวกับสถานที่เลย

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ในจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่น้อย เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการค้นหาหนังสือ ไม่มีเจ้าหน้าที่สำหรับบริการหนังสือสำรองโดยเฉพาะ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือสำรอง เมื่อพิจารณาแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งต่างก็มีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ผู้ใช้ที่มีปัญหาน้อยที่สุดในเรื่องนี้ คือ ผู้ใช้บริการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

๓. หนังสือที่สำรองไว้

ปัญหาเกี่ยวกับหนังสือที่สำรองไว้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สิ่งที่เป็นปัญหามากคือ หนังสือมีจำนวนน้อย มีหนังสือไม่ครบทุกสาขาวิชา รองลงมาคือ หนังสือเก่าล้าสมัย เมื่อพิจารณาแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีปัญหาเกี่ยวกับหนังสือที่สำรองไว้มากกว่าแห่งอื่น ๆ

๔. ระเบียบการใช้บริการ

ปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกัน คือ ปัญหาระเบียบการยืมหนังสือสำรอง รองลงมา คือ ปัญหาระยะเวลาที่ยืดเยื้อเกินไป เมื่อสำรวจแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีปัญหามากกว่าแห่งอื่น ๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาน้อยในเรื่องนี้คือ ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัยแยกตามมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยแยกตามมหาวิทยาลัย เพื่อให้เห็นถึงสภาพการใช้บริการหนังสือสำรองของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัยได้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ รองลงมา เป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาที่มีผู้มาใช้บริการหนังสือสำรองน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาการศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ ๒ มาใช้บริการมากที่สุด แต่มีจำนวนใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ และนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ มาใช้บริการหนังสือสำรองน้อยที่สุด

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรองสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือ มาใช้บริการไม่แน่นอน และมีนักศึกษาจำนวนน้อยที่สุดมาใช้บริการทุกวัน ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการหนังสือสำรองมากที่สุดคือ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. และเวลา ๑๖.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. นักศึกษาเข้าใช้เท่ากัน หลังเวลา ๑๘.๐๐ น. ไปแล้ว ไม่มีนักศึกษาเข้าใช้บริการ ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ หนังสืออ่านประกอบและตำราเรียนตามลำดับ ส่วนที่นักศึกษานำเข้าใช้น้อยที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ การค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาใช้วิธีสอบถามจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาจากบัตรรายการ ไม่มีนักศึกษาค้นหาเองตามชั้น เพราะการจัดบริการหนังสือสำรองจัดแบบชั้นปิด

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็น ว่า ที่ตั้งบริการหนังสือสำรอง เนื้อที่ ด้ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเท ในบริเวณบริการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า โต๊ะเก้าอี้ ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรองให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับมาก ส่วนจำนวนที่นั่ง แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า หนังสือสำรองช่วยนักศึกษาในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนจำนวนหนังสือสำรองที่ห้ามต่อครึ่ง ระยะเวลาที่ห้าม ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด เวลาเปิดปิดบริการหนังสือสำรอง ระเบียบของการขอใช้หนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อขอยืมหนังสือสำรอง ความพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ นักศึกษามีความเห็น ว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สิ่ง ที่นักศึกษามีความเห็น ว่า มีความเหมาะสมน้อย คือ จำนวนหนังสือสำรองหนังสือที่มีตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ในระดับน้อย และจัดหาหนังสือให้ใช้ได้ทันกับความต้องการของนักศึกษา ใ้ในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อการจัดทำบรรณนิทัศน์ และการทำบัญชีรายชื่อหนังสือสำรอง แยกตามรายวิชา ส่วนการประชาสัมพันธ์ และการแนะนำหนังสือใหม่ ๆ นั้น นักศึกษามีความพอใจในระดับน้อย

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่จะยืมหนังสือสำรองออกได้ทุกเล่ม และต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม ส่วนการจัดชั้นบริการนั้นนักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะจัดด้วยระบบชั้นปิด ระบบชั้นเปิด หรือระบบกึ่งปิด กึ่งเปิด

๘ ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนเห็นว่าควรแก้ไขในด้านอากาศถ่ายเทไม่สะดวก และจำนวนที่นั่งอ่านน้อย

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนเห็นว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย และเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการค้นหาหนังสือ ซึ่งนักศึกษาไม่สามารถค้นหาด้วยตนเองได้ เพราะห้องสมุดจัดบริการหนังสือสำรองแบบชั้นปิด

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนเห็นว่า หนังสือมีจำนวนน้อย ขาดซ้ำชุด และไม่มีรายชื่อหนังสือสำรอง

๘.๔ ด้านระเบียบการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาบางส่วนเห็นว่า ระเบียบการยืมคืนยังไม่เหมาะสม จำนวนเล่มที่ให้ยืมต่อครั้งน้อย ระยะเวลาที่ให้ยืมน้อย ตลอดจนจนขาดการประชาสัมพันธ์บริการหนังสือสำรอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๑. สถานภาพส่วนตัว ผู้มาใช้บริการหนังสือสำรองส่วนใหญ่กำลังศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาวิชาการศึกษาและสาขาวิชาที่มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ วิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ มาใช้บริการหนังสือสำรองมากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๑ และ ๓ ใช้บริการหนังสือสำรองจำนวนใกล้เคียงกัน

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการหนังสือสำรองสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือ เข้าใช้บริการทุกครั้งที่มาห้องสมุด ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดเข้าใช้ไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดชอบเข้าใช้คือเวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. รองลงมาคือ ๑๑.๐๐-๑๓.๐๐ น. และช่วงเวลาที่เข้าใช้น้อยที่สุดคือ ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ น. ประเภทของหนังสือสำรองที่นิสิตใช้มากที่สุดคือ หนังสืออ่านประกอบ รองลงมาคือ ตำราเรียน วิธีการค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีสอบถามจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาค้นหาจากการแนะนำของอาจารย์ และวิธีที่ไม่มีผู้ใช้เลยคือ การค้นหาตามชั้นเพราะการจัดชั้นหนังสือจัดแบบชั้นปิด

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ที่ตั้งของบริการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมปานกลาง เนื่องจากให้บริการและแสงสว่างและอากาศถ่ายเทภายในบริเวณหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมน้อย

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า โต้ะ เก้าอี้ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับน้อย จำนวนที่นั่งแน่นปึกและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองก็มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า จำนวนหนังสือที่ให้ยืมต่อครั้ง, ระยะเวลาที่ให้ยืม ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด ระเบียบการขดใช้หนังสือสำรองที่หาย ความพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และหนังสือสำรองก็มีส่วนช่วยผู้ให้บริการในการเรียนในระดับปานกลาง ส่วนเวลาเปิดปิดบริการ ความสะดวกในการติดต่อขอยืมหนังสือสำรอง จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนหนังสือสำรองที่มีไว้บริการ การจัดหนังสือสำรองได้ทันกับความต้องการใช้และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง ผู้ให้บริการมีความพอใจน้อยต่อบริการทั้งหมด

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง ผู้ให้บริการมีความต้องการในระดับมากที่จะให้แยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วน มีที่นั่งอ่านโดยเฉพาะ จัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิดและจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม

๘. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บางส่วนมีความเห็นว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่คือ ที่ตั้งไกลจากคณะต่าง ๆ บริเวณที่ให้บริการหนังสือสำรองคับแคบ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย และบริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บางส่วนเห็นว่า มีปัญหาเพียงปัญหาเดียว คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ ปัญหาซึ่งผู้ใช้บริการพบก็คือ หนังสือมีจำนวนน้อยไม่ครบทุกสาขาวิชา

๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง ผู้ใช้บางส่วนมีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการยืมคืน และระยะเวลาที่ให้ยืมน้อยเกินไป

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการหนังสือสำรองเป็นนักศึกษา สาขาวิชามนุษยศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และนักศึกษาศาสนาวิชา นิติศาสตร์มาใช้บ่อยที่สุด นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ รองลงมา คือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๔ นักศึกษาชั้นปีที่ ๓ มาใช้บริการน้อยที่สุด

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรอง สัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือ เดือนละครั้ง และนาน ๆ ครั้งตามลำดับ ช่วงเวลาที่ นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการคือ ระหว่าง ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ น. รองลงมาคือ เวลา ๑๓.๐๐- ๑๖.๐๐ น. ไม่มีนักศึกษาผู้ใดชอบใช้บริการหลัง ๑๘.๐๐ น. ไปแล้ว หนังสืออ่านประกอบ เป็นสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุด รองลงมาคือ ตำราเรียน การค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาค้นหาหนังสือสำรองโดยใช้วิธีดูจากบัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือ ดูจากราย ชื่อหนังสือ และสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นที่ต้งบริการ หนังสือสำรอง เนื้อที่ที่ให้บริการตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณหนังสือ สำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองมีความ เหมาะสมในระดับปานกลาง แต่ จำนวนที่นั่งมีความเหมาะสมในระดับน้อย โต๊ะเก้าอี้ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้บริการใน ระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า หนังสือสำรองช่วยผู้ใช้บริการในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนจำนวนหนังสือสำรองที่ ให้ยืมต่อครั้ง ระยะเวลาที่ให้ยืม ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด ระเบียบ การขอใช้หนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อขอยืมหนังสือสำรอง ความ พอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มี ต่อผู้ใช้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนหนังสือที่มีไว้บริการ ตลอดจนการจัดหนังสือ สำรองได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้ และการจัดหนังสือด้วยระบบชั้นปิดมีความ เหมาะสม

ในระดับปานกลาง ส่วนเวลาเปิดปิดบริการ และหนังสือสำรองตรงกับความต้องการในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อการทำบรรณนิทัศน์ และการทำบัญชีรายชื่อหนังสือสำรองแยกตามรายวิชา และมีความพอใจน้อยต่อการประชาสัมพันธ์ และการแนะนำหนังสือสำรองใหม่ ๆ

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่จะให้จัดแยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วนต่างหาก และจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม นักศึกษามีความต้องการปานกลางต่อการจัดที่นั่งอ่านหนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ การจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด ชั้นเปิด และกึ่งปิด กึ่งเปิด

๘. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหา เรื่องอากาศถ่ายเทไม่สะดวก และบริการหนังสือสำรองไม่แยก เป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหา เฉพาะ เรื่องที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือสำรอง

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหา เรื่องหนังสือสำรองมีจำนวนน้อย ไม่ครบทุกสาขาวิชา และไม่มีรายชื่อหนังสือสำรอง

๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง ผู้ใช้บริการบางส่วนมีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการยืมคืน และระยะเวลาที่ให้ยืมน้อยเกินไป

มหาวิทยาลัยมหิดล

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาทั้งหมดที่มาใช้บริการหนังสือสำรอง เป็นนักศึกษาสาขาวิชาแพทยศาสตร์ และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๑

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรองไม่แน่นอน รองลงมาคือ เดือนละครั้ง ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ น. รองลงมาคือ ไม่แน่นอน ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษา

ใช้มากที่สุดคือ หนังสืออ่านประกอบ รองลงมาคือ ตำราเรียน วิธีการค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาจากบัตรรายการ รองลงมาคือ ดูจากรายชื่อหนังสือ และสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นที่พึงบริการ หนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนเนื้อที่ที่ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นที่ ดีจะ เก้าอี้ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนที่นั่ง แผ่นป้าย และตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นที่ หนังสือสำรองช่วยผู้ให้บริการในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาที่ให้อืม ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด เวลาเปิดปิดบริการหนังสือสำรอง ระเบียบการขยใจหนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ความพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความ เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การจัดหนังสือได้ทันกับความต้องการใช้ และความเหมาะสมของการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด นักศึกษามีความเห็นที่ ระยะเวลาที่ให้อืมหนังสือสำรอง จำนวนหนังสือที่มีไว้บริการ และการจัดหนังสือสำรองได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อการจัดทำบัญชีรายชื่อหนังสือสำรองแยกตามรายวิชาและมีความพอใจน้อยต่อการประชาสัมพันธ์ การแนะนำหนังสือสำรองใหม่ ๆ และการจัดทำบรรณนิทัศน์หนังสือสำรอง

๗. นักศึกษามีความต้องการในระดับมาก ที่จะให้ห้องสมุดแยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วน และมีที่นั่งอ่านโดยเฉพาะ และมีความพอใจปานกลางต่อการจัดชั้นหนังสือทั้งแบบชั้นปิด ชั้นเปิด หรือกึ่งปิดกึ่งเปิด และการจัดนิทรรศการหนังสือสำรอง ในโอกาสที่เหมาะสม

๘. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่าอากาศถ่ายเทไม่สะดวก และบริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษามีความเห็นเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการค้นหาหนังสือสำรอง และไม่มีเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่า หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่ครบทุกสาขาวิชา

๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการยืมคืนหนังสือสำรอง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการคือ นักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาวิชานิติศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มาใช้บริการหนังสือสำรองน้อยที่สุด นักศึกษาผู้มาใช้บริการหนังสือสำรองส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ ๔ รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๓ และน้อยที่สุดคือนักศึกษาชั้นปีที่ ๑

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรองทุกครั้งที่มาใช้ห้องสมุด รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้ไม่แน่นอน รองลงมาคือ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ตำราเรียน รองลงมาคือ หนังสืออ่านประกอบ วิจัยค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาใช้วิธีค้นหาจากบัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นเห็นว่า ที่ตั้งบริการหนังสือสำรอง เนื้อที่ที่ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณบริการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นเห็นว่า โต๊ะเก้าอี้ให้ความสบายแก่ผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนที่นั่งมีความเหมาะสมในระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นว่างานหนังสือสำรองช่วยนักศึกษาในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทั้งหมด

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อบริการทั้งหมด

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่จะยืมหนังสือสำรองออกได้ทุกเล่ม และต้องการให้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม และมีความต้องการปานกลางต่อการจัดชั้นหนังสือทุกแบบ

๘. ปัญหาการใช้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีปัญหาเพียงเรื่องเดียวคือ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษามีปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย และขาดความชำนาญในการค้นหาหนังสือสำรอง

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาคือ มีหนังสือไม่ครบทุกสาขาวิชา หนังสือขาดชำรุด และหนังสือที่เื้อเก่าล้าสมัย

๘.๔ ด้านระเบียบการใช้บริการ นักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่า ระยะเวลาที่ให้ยืมน้อยเกินไป และค่าปรับแพง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาที่มาใช้บริการหนังสือสำรองมากที่สุดคือนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษา รองลงมาคือ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และผู้มาใช้น้อยที่สุดคือนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ เป็นผู้มาใช้บริการหนังสือสำรองมากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๓ และน้อยที่สุดคือนักศึกษาชั้นปีที่ ๑

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรองสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือ ไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการคือ เวลา ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ และ ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. ตามลำดับ ประเภทของหนังสือสำรองที่

นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ตำราเรียน รองลงมาคือ หนังสืออ่านประกอบ วิธีค้นหาหนังสือ
สำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีจากบัตรรายการ รองลงมาคือ สอบถามจากเจ้าหน้าที่
ที่ให้บริการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นที่พึงบริการ
หนังสือสำรอง เนื้อที่ที่ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณบริการ
หนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความ
เห็นว่า โต๊ะเก้าอี้ให้ความสบายแก่ผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง แผ่นป้ายและตู้จัด
นิทรรศการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนที่นั่งมีความ
เหมาะสมในระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น
หนังสือสำรองช่วยผู้ใช้ในการเรียนได้ในระดับมาก นักศึกษามีความพอใจในระดับมาก
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความ เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ
ส่วนจำนวนหนังสือสำรองที่ให้ยืมต่อครั้ง ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือ เวลาเปิดปิดบริการ
หนังสือสำรอง ระเบียบการชดใช้หนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อขอ
ยืมหนังสือสำรอง จำนวนเจ้าหน้าที่ และการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด มีความ
เหมาะสม
ในระดับปานกลาง

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษาพอใจ
ปานกลางต่อการแนะนำหนังสือสำรองใหม่ ๆ การจัดทำบรรณนิทัศน์ และการจัดทำบัญชี
รายชื่อหนังสือแยกตามรายวิชา

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการในระดับ
มากที่จะให้แยกบริการหนังสือสำรองเป็นสัดส่วน ยืมหนังสือออกได้ทุกเล่ม และจัด
นิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม นักศึกษามีความต้องการปานกลางต่อการ
จัดที่นั่งอ่านหนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ และการจัดชั้นหนังสือทุกแบบ



๑. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสำรอง

๑.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ บริเวณที่ตั้งบริการหนังสือสำรองคับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก และบริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๑.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย และเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการค้นหาหนังสือสำรอง

๑.๑.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ หนังสือสำรองมีจำนวนน้อย ไม่ครบทุกสาขาวิชา หนังสือขาดชำรุดและเก่าล้าสมัย

๑.๑.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบการยืมคืนไม่สะดวก จำนวนเล่มที่ให้ยืมต่อครั้งน้อย ระยะเวลาที่ให้ยืมน้อยเกินไป และค่าปรับแพง

มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่มักมาใช้บริการหนังสือสำรองเป็นนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และวิจิตรศิลป์ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันน้อยที่สุดคือนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษานักศึกษาส่วนใหญ่มักมาใช้บริการหนังสือสำรองกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ ๓ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ และ ๔ ใช้จำนวนใกล้เคียงกัน และจำนวนน้อยที่สุดคือนักศึกษาชั้นปีที่ ๑

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบเข้าใช้บริการหนังสือสำรองนาน ๑ ครั้ง รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการคือ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. รองลงมาคือ ไม่แน่นอน ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ หนังสืออ่านประกอบ รองลงมาคือ ตำราเรียน วิธีค้นหาหนังสือสำรองที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ ดูจากบัตรรายการ รองลงมาคือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นว่ ที่ตั้งบริการหนังสือสำรอง แสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณบริการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนเนื้อที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับน้อย

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นว่าเป็นว่า โต๊ะเก้าอี้ที่ใช้ให้บริการหนังสือสำรองให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนที่นั่ง แผ่นป้าย และตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับน้อย

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นว่าเป็นว่า หนังสือสำรองช่วยผู้ใช้บริการในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ให้อืมต่อครั้ง , ระยะเวลาที่ให้อืมหนังสือ เวลาเปิดปิดบริการหนังสือสำรอง ระเบียบการขอใช้หนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อขอยืมหนังสือสำรอง ความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความเห็นว่าเป็นว่า ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด จำนวนหนังสือที่มีบริการ การจัดหนังสือสำรองได้ทัน และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจน้อยต่อบริการทั้งหมด

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการมากที่สุดจะให้แยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วนต่างหาก จัดที่นั่งอ่านหนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ การจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิด และการจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม และนักศึกษามีความต้องการปานกลางต่อการจัดชั้นหนังสือแบบกึ่งปิด กึ่งเปิด และมีความต้องการน้อยต่อการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด

๘. ปัญหาในการให้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ บริเวณที่ตั้งหนังสือสำรองคับแคบ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย และบริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาเฉพาะ เรื่องที่ไม่มีเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาคือ หนังสือมีจำนวนน้อยไม่ครบทุกสาขาวิชา และหนังสือเก่าล้าสมัย

๘.๔ ด้านระเบียนการใช้บริการ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ ระยะเวลาที่ให้มีน้อยเกินไป ค่าปรับแพง และขาดการประชาสัมพันธ์บริการหนังสือสำรอง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการหนังสือสำรองคือนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ รองลงมาคือ วิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการหนังสือสำรอง กำลังศึกษาในชั้นปีที่ ๔ รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๓

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการหนังสือสำรอง นาน ๑ ครั้ง รองลงมาคือ มาใช้ไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่ศึกษามากเข้าใช้บริการคือไม่แน่นอน รองลงมาคือ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ หนังสืออ่านประกอบ รองลงมาคือ ตำราเรียน วิธีค้นหาหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้กันมากที่สุดคือ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ ดูจากรายชื่อหนังสือ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็นที่พึงบริการหนังสือสำรอง เนื้อที่ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทในบริเวณบริการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นที่โต๊ะเก้าอี้ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรองให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง จำนวนที่นั่ง แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นที่หนังสือสำรองช่วยผู้ให้บริการในการเรียนได้ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่นักศึกษามีความเห็นที่เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ให้มีต่อครั้ง ระยะเวลาที่ให้มี ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด เวลาเปิดปิดบริการ ระเบียนการขอใช้หนังสือสำรองที่หาย และความพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องที่นักศึกษามีความเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอพิมพ์หนังสือสำรอง ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวนหนังสือสำรอง การจัดหนังสือได้ทันและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิด

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจน้อยต่อบริการทั้งหมด

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการมากในการจัดแยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วนต่างหาก จัดที่นั่งอ่านหนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ และจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม นักศึกษามีความต้องการปานกลางในการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิด และชั้นปิด ทั้งเปิด และมีความต้องการน้อยในการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด

๘. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหา ที่ตั้งบริการหนังสือสำรองไกลจากคณะต่าง ๆ และบริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาคือ หนังสือสำรองมีจำนวนน้อย ไม่ครบทุกสาขาวิชา

๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่า จำนวนเล่มที่ให้ยืมต่อครั้งน้อย

มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการหนังสือสำรองเป็นนักศึกษาศาสาวิชาวิทยาศาสตร์และเกษตรศาสตร์ ซึ่งใช้เท่ากัน รองลงมาคือ สาขาวิชามนุษยศาสตร์ และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาการศึกษา และแพทยศาสตร์ ซึ่งใช้เท่ากัน ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ ๒ รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๓ และน้อยที่สุดคือนักศึกษาชั้นปีที่ ๑

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบ เข้าใช้บริการหนังสือสำรอง สัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือ ทุกวัน ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบ เข้าใช้บริการคือ เวลา ๘.๐๐-๑๑.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ น. ซึ่งนักศึกษาใช้เท่ากัน ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุด ตำราเรียน รองลงมาคือ หนังสืออ่านประกอบ และวิธีการค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีสอบถามจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ดูจากบัตรรายการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็น ว่า ที่ตั้งบริการหนังสือสำรอง เนื้อที่ให้บริการ ตลอดจนแสงสว่างและอากาศถ่ายเทมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า โต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรองให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง จำนวนที่นั่ง แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

๕. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า หนังสือสำรองช่วยผู้ใช้บริการในการเรียนได้ในระดับมาก สิ่งที่นักศึกษามีความเห็น ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาเปิดปิดบริการหนังสือสำรอง ระเบียบการขยืมใช้หนังสือสำรองที่หาย ความสะดวกในการติดต่อขยืมหนังสือสำรอง ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ การจัดหนังสือสำรองได้ทันและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นปิด นักศึกษามีความเห็น ว่า จำนวนหนังสือสำรองที่ให้ยืมต่อครั้ง ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือ ค่าปรับหนังสือสำรองที่ส่งช้ากว่ากำหนด และจำนวนหนังสือที่มีไว้บริการ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อบริการทั้งหมด

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการมากที่จะยืมหนังสือออกได้ทุกเล่ม ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการปานกลาง

๘. ปัญหา เกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสำรอง

- ๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาไม่มีปัญหาทางด้านอาคารสถานที่เลย
- ๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาประสบปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับหนังสือสำรองได้
- ๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ มีหนังสือไม่ครบทุกสาขาวิชา และไม่มีรายชื่อหนังสือสำรอง
- ๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีปัญหาเพียงปัญหาเดียว คือ ระเบียบเข้มงวดไม่สะดวก

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

๑. สถานภาพส่วนตัว นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่ใช้บริการหนังสือสำรอง เป็นนักศึกษาสาขาวิชาแพทยศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และ เกษตรศาสตร์ ซึ่งใช้เท่ากัน นักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ ๑ รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๔ และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ และ ๓ ซึ่งใช้เท่ากัน

๒. สภาพการใช้หนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบเข้าใช้บริการหนังสือสำรองทุกชั่วโมงที่ว่าง ช่วงเวลาที่นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการคือ เวลา ๑๖.๐๐-๑๘.๐๐ น. รองลงมาคือ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. ประเภทของหนังสือสำรองที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ตำราเรียน รองลงมาคือ หนังสืออ่านประกอบ วิธีค้นหาหนังสือสำรอง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีสอบถามจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ดูจากบัตรรายการ

๓. ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความเห็น ที่ตั้งบริการหนังสือสำรอง แสงสว่าง และอากาศถ่ายเทในบริเวณบริการหนังสือสำรองมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนเนื้อที่ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับน้อย

๔. ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็น ว่า โต๊ะเก้าอี้ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรองให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง จำนวนที่นั่ง แผ่นป้าย และตู้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองก็มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

๔. ความเหมาะสมของการให้บริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความเห็นว่าการให้บริการหนังสือสำรอง มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกอย่าง ยกเว้น จำนวนหนังสือที่ให้อืมต่อครั้ง จำนวนหนังสือที่มีไว้บริการ และการจัดหนังสือได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

๖. ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อการแนะนำหนังสือใหม่ และการทำบัตรยืมรายชื่อหนังสือแยกตามวิชา และมีความพอใจน้อยต่อการประชาสัมพันธ์ และการจัดทำบรรณนิทัศน์

๗. ความต้องการในบริการหนังสือสำรอง นักศึกษามีความต้องการมากที่สุดให้จัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม ส่วนเรื่องอื่น ๆ นักศึกษามีความต้องการปานกลางทั้งหมด

๘. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือสำรอง

๘.๑ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีปัญหาเพียง เรื่อง เดียวคือ บริการหนังสือสำรองไม่แยกเป็นสัดส่วน

๘.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาบางส่วนประสบปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือสำรอง และไม่มีเจ้าหน้าที่บริการหนังสือสำรองโดยเฉพาะ

๘.๓ ด้านหนังสือที่สำรองไว้ นักศึกษาบางส่วนมีปัญหาคือ หนังสือมีจำนวนน้อย และเก่าล้าสมัย

๘.๔ ด้านระเบียบการให้บริการ นักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่า ระเบียบการยืมคืนไม่สะดวก และค่าปรับแพง

อภิปรายผล

ผู้วิจัยแยกการอภิปรายผลออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ สถานภาพส่วนตัว สภาพการใช้หนังสือสำรอง ความเหมาะสมในด้านอาคารสถานที่ ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอง ความเหมาะสมของการให้บริการ ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง และความต้องการในการจัดบริการ

สถานภาพส่วนตัว

นักศึกษาที่มาใช้บริการหนังสือสำรองส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาวิชามนุษยศาสตร์ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยการใช้หนังสือสำรองของมานน์ (Mann) ซึ่งสรุปได้ว่า สาขาวิชาเรียนของผู้ใช้บริการหนังสือสำรองมาก ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ อักษรศาสตร์ และแพทยศาสตร์ ตามลำดับ^๑ แต่การที่นักศึกษาสาขาวิชาแพทยศาสตร์มาใช้บริการหนังสือสำรองน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ในการวิจัยครั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีหนังสือสำรองสาขาวิชาแพทยศาสตร์ที่สมบูรณ์ตามที่นักศึกษาต้องการอยู่แล้ว จึงไม่ได้ไปใช้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลาง และเหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ คณะแพทยศาสตร์ มักจะอยู่ไกลจากห้องสมุดกลาง เช่นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จึงทำให้ไม่ค่อยมีนักศึกษาสาขาวิชาแพทยศาสตร์มาใช้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลาง ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองน้อยที่สุดในการวิจัยครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐ คือ นักศึกษาสาขาวิชาจิตรศิลป์ และวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเรียนของนักศึกษาทั้ง ๒ สาขาวิชานี้ เน้นหนักทางด้านปฏิบัติการ ก็ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าหนังสือประกอบการเรียนมากนัก

^๑Mann, Students and Books, pp. 39-41.

ในด้านชั้นปีที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่นั้นแทบไม่มีความแตกต่างกันเลย ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ นักศึกษาชั้นปีที่ ๒ ใช้มากเป็น อันดับ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๐ และนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ และ ๓ ใช้เท่ากัน คือ ร้อยละ ๒๒.๕๐ ผลการวิจัยครั้งนี้ตรงกับผลการวิจัยของมานน์ (Mann) ซึ่งพบว่า ความแตกต่าง ระหว่างชั้นปีที่ของนักศึกษาผู้ใช้บริการหนังสือสำรองมีไม่มากนัก แต่นักศึกษาชั้นปีที่ ๔ มีสถิติการใช้ค่อนข้างสูงมากกว่าปีอื่น ๆ^๑ ทั้งนี้อาจจะ เนื่องจากอาจารย์กำหนดให้นักศึกษา ชั้นปีที่ ๔ ทำรายงานที่ต้องใช้เอกสารค้นคว้าในห้องสมุดมากกว่านักศึกษาค้นปีอื่น ๆ

สภาพการใช้หนังสือสำรอง

นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบมาใช้บริการหนังสือสำรองสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่ นักศึกษาชอบเข้าใช้บริการคือ ช่วงเวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. เพราะช่วงนี้เป็นเวลาที่ ห้องสมุดส่วนใหญ่อนุญาตให้นักศึกษายืมหนังสือสำรองออกนอกห้องสมุดได้ ช่วงเวลาที่ นักศึกษาใช้บริการหนังสือสำรองน้อยคือ หลัง ๑๘.๐๐ น. ซึ่งห้องสมุดบางแห่งปิดทำการ แล้ว เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สิ่งพิมพ์ของบริการหนังสือ สำรองที่นักศึกษายืมใช้มากคือ ตำราเรียน และหนังสืออ่านประกอบตามลำดับ ซึ่งนักศึกษา มีความเห็นว่า หนังสือสำรองช่วยนักศึกษาในการเรียนได้ในระดับมาก ดังปรากฏใน ตารางที่ ๒๓ ส่วนวิธีการค้นหาหนังสือสำรองนั้น เนื่องจากห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการ หนังสือสำรองแบบชั้นปิด นักศึกษาส่วนใหญ่จึงช่วยตนเองด้วยการค้นหาจากบัตรรายการ บัตรรายการหนังสือสำรองนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจัดแยกไว้ต่างหาก เพื่อความ สะดวกในการใช้ เช่นที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจัดบัตรรายการ ของหนังสือสำรองรวมไว้กับบัตรรายการหนังสืออื่น ๆ การที่นักศึกษาไม่สอบถามจาก เจ้าหน้าที่อาจจะ เป็นเพราะ เกรงใจเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหน้าที่หยิบหนังสือให้อยู่แล้ว เพราะ ห้องสมุดจัดบริการด้วยระบบชั้นปิด และการจัดหนังสือสำรองด้วยระบบชั้นปิดนี้ ทำให้นักศึกษา ไม่มีโอกาสค้นหาหนังสือตามชั้นได้ด้วยตนเอง

^๑Ibid.

ความเหมาะสมในด้านอาคารสถานที่

ที่ตั้งของบริการหนังสือสำรอนั้น นักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยมีความ เห็นว่า เหมาะสมในระดับปานกลาง ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับอาคารสถานที่ คือ บริการหนังสือ สำรอนไม่แยกเป็นสัดส่วน จำนวนที่นั่งอ่านน้อย และอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ซึ่งเป็น อุปสรรคในการเข้าใช้บริการหนังสือสำรอน ปัญหาอีกประการหนึ่งก็คือ ห้องสมุดอยู่ไกล จากอาคารเรียนคณะต่าง ๆ ซึ่งปัญหาข้อนี้ก็มีผลต่อการมาใช้บริการหนังสือสำรอน ทำให้ นักศึกษาไม่อยากจะไปใช้บริการ เพราะต้องเสียเวลาในการเดินทางมาก ซึ่ง เมื่อไปถึงแล้ว นักศึกษาอาจจะไม่ได้รับหนังสือตามที่ห้องสมุดนัดหมาย เพราะอาจจะยังไม่มีผู้มาคืนหนังสือ ทั้งนี้เพราะหนังสือบาง เล่มทางห้องสมุดอนุญาตให้ยืมได้เพียง ๑ คืน

เนื้อที่ที่ให้บริการหนังสือสำรอน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความ เห็นว่า มีความ เหมาะสมในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษาก็อยากจะให้ห้องสมุดจัดแยก บริการหนังสือสำรอนออกต่างหากจากแผนกจ่ายรับ หรือแผนกตอบคำถาม เช่นที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพียง ๓ แห่ง เท่านั้นที่แยกบริการหนังสือสำ รอนออกเป็น ห้องต่างหาก คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ความเหมาะสมของครุภัณฑ์ที่ใช้ในบริการหนังสือสำรอน

นักศึกษากลุ่มใหญ่มีความ เห็นว่า จำนวนที่นั่งที่มีไว้บริการแก่ผู้ใช้ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการหนังสือสำรอน ร่วมกับบริการจ่ายรับและบริการ ตอบคำถาม เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศรีนครินทร- ราชโรดม ประสานมิตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ศิลปากร ซึ่ง ๒ มหาวิทยาลัยหลังจัดบริการหนังสือสำรอนร่วมกับบริการตอบคำถาม สำหรับ ความสบายของโต๊ะเก้าอี้ที่นั่ง นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพียงแห่งเดียวที่มีความ เห็นว่า โต๊ะเก้าอี้ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ในระดับมาก เพราะเก้าอี้เป็น เก้าอี้ปูนวมอย่างดี และมีที่นั่งอ่านหนังสือ เฉพาะบุคคลหลายที่นั่ง ทำให้นักศึกษามีที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือสำรอน อย่างสบายภายในห้องบริการหนังสือสำรอน

แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้สำหรับประชาสัมพันธ์บริการนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เหมาะสมในระดับปานกลาง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้แผ่นป้ายและตู้จัดนิทรรศการร่วมกับบริการอื่น ๆ ด้วยไม่ได้จัดไว้เฉพาะบริการ หนังสือสารของมีเพียงบางแห่ง เท่านั้นที่จัดไว้เฉพาะบริการหนังสือสารของ คือ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเหมาะสมของการให้บริการ

ในด้านกาให้บริการยืมหนังสือสารของ จำนวนหนังสือที่ให้อืมต่อครั้ง ระยะเวลาที่ให้อืม ค่าปรับหนังสือสารของที่ส่งช้ากว่ากำหนด เวลาเปิดปิดบริการ และระเบียบการขอใช้หนังสือสารของที่หาย นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามนักศึกษาเห็นว่า ระเบียบการยืมคืนที่ค่อนข้างเข้มงวด และแตกต่างไปจากการยืมหนังสืออื่น เช่น การให้อืมหนังสือสารของหลังเวลา ๑๕.๐๐ น. หรือให้มาคืนเวลา ๙.๐๐ น. ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการนัก เพราะนักศึกษาบางคนเลิกเรียนก่อนเวลา ๑๕.๐๐ น. และบางคนก็อาจจะมัวโม่งเรียน สายกว่า ๙.๐๐ น. ซึ่งนักศึกษาจะต้องรอหรือรีบให้คืนภายใน เวลาที่ห้องสมุดกำหนด มิฉะนั้นอาจจะไม่ได้ยืมหนังสือ หรือถูกเสียค่าปรับ ซึ่งมักจะสูงกว่าค่าปรับหนังสือทั่วไป

เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการความ เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้น นักศึกษาก็มีความเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลางเช่นกัน นักศึกษาต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้ เป็นอย่างดีในกรณีที่ห้องสมุดจัดหนังสือด้วยระบบ ชั้นปิด และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือสารของด้วย เพราะถ้าห้องสมุดจัดชั้นหนังสือด้วยระบบชั้นปิด นักศึกษาไม่สามารถเข้าไปค้นหาหนังสือได้ด้วยตนเอง จึงต้อง สอบถามจากเจ้าหน้าที่

จำนวนหนังสือที่มีไว้บริการนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับน้อย ไม่เพียงพอกับนักศึกษา ทั้งนี้อาจจะ เป็นเพราะอาจารย์ไม่ได้ส่งสารของล่วงหน้า ห้องสมุดจึงรวบรวมเฉพาะหนังสือสารของที่ห้องสมุดมีอยู่ หรือห้องสมุดไม่ได้รับความร่วมมือ จากอาจารย์ในการส่งสารของหนังสือ และอาจจะ เป็น เพราะห้องสมุดไม่ได้สำรวจความ ต้องการใช้นหนังสือสารของ

นอกจากนี้ นักศึกษาเพียง ๒ แห่งเท่านั้น คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นว่า หนังสือสำรองที่มีตรงกับความต้องการของนักศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนแห่งอื่น ๆ นักศึกษาเห็นว่าตรงกับความต้องการในระดับน้อย ทั้งนี้อาจจะ เป็นเพราะการติดต่อกับอาจารย์ เพื่อทำการสำรองหนังสือไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร

ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริการหนังสือสำรอง

บริการต่าง ๆ ของหนังสือสำรอง เช่น การประชาสัมพันธ์ การแนะนำหนังสือใหม่ การจัดทำบรรณนิเทศน์ นักศึกษามีความพอใจต่อบริการเหล่านี้ในระดับน้อย สำหรับการ จัดทำบัญชีรายชื่อหนังสือ นั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนอีก ๓ แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และมหาวิทยาลัย ขอนแก่น นักศึกษามีความพอใจในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะทั้ง ๓ แห่ง ดังกล่าวไม่มีบริการ จัดทำบัญชีรายชื่อหนังสือ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์บริการหนังสือสำรองยังไม่ดีพอ จึง ทำให้นักศึกษาไม่ได้ใช้บริการที่บริการหนังสือสำรองจัดทำขึ้นได้อย่างทั่วถึงกัน เช่น ที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำรายชื่อหนังสือสำรอง แต่นักศึกษาได้ใช้ไม่ทั่วถึงกัน จึง ทำให้นักศึกษาบางส่วนตอบว่ามีปัญหาในด้านที่ไม่มีรายชื่อหนังสือสำรองสำหรับช่วยค้น

ความต้องการในการจัดบริการ

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากในเรื่องต่อไปนี้คือ การจัดแยก บริการออกเป็นสัดส่วนต่างหาก การจัดที่นั่งอ่านหนังสือสำรองไว้โดยเฉพาะ การยืม หนังสือสำรองออกได้ทุกเล่ม และการจัดนิทรรศการหนังสือสำรองในโอกาสที่เหมาะสม

ส่วนการจัดชั้นหนังสือ นั้น ไม่ว่าจะ เป็นระบบชั้นปิด ระบบชั้นเปิด หรือระบบกึ่งปิด กึ่งเปิด นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับปานกลาง ดังนั้นไม่ว่าห้องสมุดจะจัดชั้น หนังสือด้วยระบบใดก็ตามก็ไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการหนังสือสำรอง แต่ห้องสมุดควร คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วที่นักศึกษาจะได้รับจากการใช้บริการ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พอที่จะสรุปได้ว่า ในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

นักศึกษามีความพอใจระดับปานกลาง การจัดบริการและระเบียบการใช้บริการ นักศึกษา มีความพอใจระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนจำนวนหนังสือและบริการต่าง ๆ ของหนังสือสำรอง

นักศึกษาที่มีความพอใจในระดับน้อย จะเห็นได้ว่าไม่มีด้านใด เลยที่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับมาก จึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า ผู้ใช้ยังไม่พอใจในการจัดบริการหนังสือสำรองของห้องสมุดตน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็น ความพอใจ และความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการหนังสือสำรอง ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการหนังสือสำรอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุด

๑. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง ๑๐ แห่ง ควรสำรวจความต้องการใช้หนังสือสำรองจำนวนนักศึกษาที่จะใช้หนังสือ เพื่อจัดหาหนังสือให้ได้สัดส่วนเพียงพอกับผู้ใช้ โดยห้องสมุดควรมีหนังสือแจ้งไปยังอาจารย์ภาควิชาต่าง ๆ
๒. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน ๘ แห่ง ควรแยกบริการหนังสือสำรองออกเป็นสัดส่วนต่างหาก เพื่อให้ผู้ใช้ใช้บริการได้สะดวกขึ้น ซึ่งได้แก่ ห้องสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กองห้องสมุด (อาคารหอสมุดศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (หอสมุดกุดหวึงหลง อรรถกระวีสุนทร)
๓. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน ๔ แห่ง ยกเว้น มหาวิทยาลัยศิลปากร ควรจัดบริการหนังสือสำรองด้วยระบบชั้นเปิด แต่ต้องจัดบริการด้วยระบบชั้นปิด ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ และมีจำนวนมากพอที่จะช่วยค้นหาหนังสือให้นักศึกษา
๔. เนื่องจากผู้ใช้บริการหนังสือสำรอง มีปัญหาเกี่ยวกับ เวลายืมคืนหนังสือสำรอง ห้องสมุดควรปรับปรุงระเบียบการยืมคืนให้เหมาะสมขึ้น คือ ถ้าเป็นหนังสือสำรองที่อาจารย์กำหนดให้อ่าน ควรให้ยืมได้ตามปกติไม่ต้องกำหนดเวลายืมคืน
๕. ในกรณีที่หนังสือสำรองบางเล่มมีจำนวนน้อย ไม่สามารถหาเพิ่มเติมได้ หรือเป็นหนังสือหายาก ห้องสมุดควรถ่ายสำเนาไว้เพื่อ เพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้บริการ ทั้งนี้เพราะการถ่ายสำเนาหนังสือ เพื่อใช้ในห้องสมุดไม่ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการหนังสือสำรองให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษา
เข้าใจถึงความจำเป็นในการที่จะต้องกำหนด เวลา ยืมคืนหนังสือสำรอง หรือการที่ให้ยืม
หนังสือสำรองได้น้อยวัน นอกจากนี้ เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้บริการบริการหนังสือสำรอง
จัดทำไว้ได้อย่างทั่วถึงกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย