



## บทที่ 2

### การให้บริการห้องสมุด

ในบทนี้เป็นการเสนอวรรณกรรมที่กล่าวถึงความหมายของบริการห้องสมุด ความสำคัญ  
ของบริการห้องสมุด ประโยชน์และความจำเป็นในการมีปรัชญาสำหรับการให้บริการห้องสมุด  
ปรัชญาในการให้บริการห้องสมุด รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

#### ความหมายของบริการห้องสมุด

ห้องสมุด เป็นเสมือนสถาบันที่มีความสำคัญสำหรับมนุษย์ในการที่จะทำให้มนุษย์ได้ทุกสิ่ง  
ทุกอย่างตั้งแต่ความเป็นอิสระทางความคิด อันมีรากฐานมาจากการบริการของห้องสมุดที่ให้แก่  
ผู้ใช้ห้องสมุด และหน้าที่ทางสังคมต่อประชาชน ด้วยเหตุนี้หน้าที่ต่อสังคมสำหรับห้องสมุดจึงได้แก่  
การให้บริการแก่ผู้ใช้ (Broadfield 1949: 7)

ทั้งนี้ บริการห้องสมุด หมายถึง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับ  
การใช้หนังสือและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (Harrod 1987: 465) รวมทั้งหมายถึง  
หลักการต่าง ๆ หรือการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการให้บริการ การดูแลรักษา  
การจัดเก็บ การค้นคืนสิ่งพิมพ์และทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด (Morris 1981: 753)  
ซึ่งบริการห้องสมุดทั้งหมดนั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านความรู้และความคิดเห็น  
ต่าง ๆ โดยการรวบรวมทรัพยากรทุกชนิด มีการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ทันกับ  
ความต้องการของผู้ใช้ในการทำวิจัย การได้รับข้อมูลข่าวสารและบันเทิงนาการ ด้วยการใช้ระบบ  
การจัดหา การจัดเก็บ และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (Beeler 1974: xi)  
นอกจากที่กล่าวมาแล้ว บริการห้องสมุดยังหมายรวมถึง งานใด ๆ ก็ตามที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้น  
หรือมีการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งงานที่ถือว่าเป็นงานบริการที่สำคัญนั้น ได้แก่ บริการ  
จ่าย-รับ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ-  
หนังสือจอง การประชาสัมพันธ์ (Bloomberg 1977: 19) ตลอดจนการสร้างบรรยากาศให้

บุคคลต่าง ๆ เข้าใช้ห้องสมุด กิจการจัดสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบ มีการตกแต่งห้องสมุดด้วยรูปภาพ ดอกไม้ และการจัดปรากฏตา เป็นต้น (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2521: 56, 67-68)

จึงอาจสรุปได้ว่า บริการห้องสมุด หมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการในด้านข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ห้องสมุดให้ได้เต็มที่ โดยการบริการ การจัดทาการจัดเก็บ และการค้นคืนทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้น่าเข้าใช้บริการนั่นเอง

#### ความสำคัญของบริการห้องสมุด

บริการห้องสมุดมีความสำคัญมากมายหลายด้านด้วยกัน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมส่งเสริมวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดแต่ละแห่งให้เป็นไปตามที่ได้วางไว้ ด้วยการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ และการสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านการศึกษา การค้นคว้าวิจัย ความจรรโลงใจ และนันทนาการ (Lyle 1974: 70) รวมทั้งบริการห้องสมุดยังช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการเสริมบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดเช่นกัน (Higham 1980: 9-10, 194)

นอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น บริการห้องสมุดยังมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดได้รับงบประมาณในแต่ละปีมากขึ้นเพียงใด ทั้งนี้สืบเนื่องจากการพิจารณาเรื่องการจัดสรรงบประมาณห้องสมุด โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัยนั้น ผู้มีอำนาจในการพิจารณาจะคำนึงถึงบริการต่าง ๆ และการใช้บริการห้องสมุดว่า ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาจำนวนมากน้อยเพียงใด เป็นหลักนั่นเอง

ความสำคัญของบริการห้องสมุดอีกประการหนึ่ง คือ การมีบทบาทสำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดี หรือการสร้างควมนิยมชมชอบของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อภาพพจน์ของห้องสมุด เพราะบริการห้องสมุด เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมาก (อุบล บุญชู 2525: ๑)

ด้วยเหตุที่ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งซึ่งมีส่วนในการรับผิดชอบเกี่ยวกับการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง การจัดบริการห้องสมุด จึงต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง ลักษณะการจัดบริการห้องสมุดในด้านนี้อาจจัดเป็นครั้งคราว เช่น การจัดป้ายนิเทศ การจัดนิทรรศการในโอกาสวันสำคัญทางศาสนา วันที่มีความสำคัญต่อชาติ ดังนั้นบริการห้องสมุดจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมของชาติให้ปรากฏสืบไป (อุบล บุญชู 2525: 5)

จากแนวคิดของ Kolitsch (1980: 15) ซึ่งกล่าวถึงปรัชญาที่เกี่ยวกับห้องสมุดว่า จะต้องเข้ากันได้ระหว่างประชาชาติกับงานห้องสมุด โดยอธิบายว่าปรัชญาต่าง ๆ ของสังคมที่สำคัญนั้นมี 3 ประเภท คือ ประชาธิปไตย คอมมิวนิสต์ และสังคมนิยม นั่นคือ ไม่ว่าห้องสมุดจะอยู่ในสังคมแบบใดก็ตาม จำเป็นต้องมีการปรับปรัชญาต่าง ๆ ให้รับกับระบอบการปกครองของสังคมนั้น ด้วยเหตุนี้ การให้บริการของห้องสมุดทุกแห่งและทุกประเภทจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงระบอบการปกครองของสังคมด้วย ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดหา การจัดนิทรรศการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระบอบการปกครองนั้น ๆ เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่า บริการห้องสมุด เป็นงานที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการเมืองการปกครองของสังคมที่ห้องสมุดตั้งอยู่ด้วย

ดังนั้น บริการห้องสมุดไม่เพียงแต่จะมีความสำคัญต่อการส่งเสริมวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุด การจัดสรรงบประมาณ และการช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ในมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่บริการห้องสมุดยังมีส่วนช่วยส่งเสริมด้านวัฒนธรรมและการเมืองการปกครองด้วยเช่นกัน

#### ประโยชน์และความจำเป็นในการมีปรัชญาสำหรับการให้บริการห้องสมุด

ปรัชญาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากทฤษฎีและหลักต่าง ๆ ของศาสตร์แต่ละศาสตร์ ประกอบกับความจริงและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งมีความกลมกลืนกันระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ (Foster 1979: 131) โดยปรัชญาดังกล่าวจะช่วยให้ศาสตร์นั้น ๆ ได้รับการพัฒนามากขึ้น เนื่องจากการเข้าถึงปรัชญาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดที่เป็นตรรก

ดังนั้น ปรัชญาจึงมีความสำคัญต่อศาสตร์ต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสรุปประโยชน์ของการมีปรัชญาสำหรับห้องสมุดและการให้บริการห้องสมุดได้ 10 ข้อ คือ (Mittal 1978: 3-4)

1. ช่วยให้เข้าใจแนวคิดด้านโครงสร้างระบบที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น ๆ
2. ช่วยให้การตีความด้านวัตถุประสงค์ชัดเจนขึ้น
3. ช่วยค้นหาวิธีทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
4. ช่วยให้แนวคิดต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
5. ช่วยเป็นเสมือนเครื่องมือที่จะกำหนดว่าควรจะมีอยู่ ณ จุดใด
6. ช่วยในการให้เหตุผลในเรื่องที่เกี่ยวกับสาขาวิชานั้น ๆ
7. ช่วยในการกำหนดขอบเขตและการให้ความหมายในเรื่องที่เกี่ยวกับขบวนการทางเทคนิคต่าง ๆ
8. ช่วยให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของสาขาวิชานั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การตัดสินใจและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและแน่นอน
9. ช่วยให้เกิดแนวคิดร่วมอันจะนำไปสู่การเป็นวิชาชีพ
10. ช่วยในการให้ความหมายสำหรับการวิเคราะห์งานต่าง ๆ ของห้องสมุด

จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจของห้องสมุดนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรัชญาในการให้บริการ เพื่อช่วยให้บรรณารักษ์ได้เข้าใจในพื้นฐานของงานที่ตนกำลังปฏิบัติอยู่ได้อย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดความสับสน ในทางตรงข้าม การปฏิบัติงานจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### ปรัชญาในการให้บริการห้องสมุด

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า บริการจ่าย-รับและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่างเป็นบริการที่ห้องสมุดทุกแห่งให้ความสำคัญมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบริการอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นบริการที่ต้องมีการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด รวมทั้งต้องรับผิดชอบต่อภาพพจน์ที่เกี่ยวกับความสามารถของห้องสมุดในการสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะผู้ใช้ห้องสมุด

คือ กลุ่มบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะวิเคราะห์หรือตัดสินว่าการให้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ เป็นอย่างไร (Bloomberg 1981: 24)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักวิชาการต่าง ๆ ไม่ใคร่สนใจที่จะศึกษาหรือกล่าวถึงปรัชญาในการให้บริการอื่น ๆ ในขณะที่มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามอธิบายถึงปรัชญาในการให้บริการจ่าย-รับ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การกล่าวถึงปรัชญาในการให้บริการห้องสมุดในส่วนนี้จึงแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ต่อไปนี้คือ

1. ปรัชญาในการให้บริการห้องสมุดโดยทั่วไป
2. ปรัชญาในการให้บริการจ่าย-รับ
3. ปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

#### ปรัชญาในการให้บริการห้องสมุดโดยทั่วไป

การให้บริการของห้องสมุดทุกแห่งต่างจัดทำขึ้น เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดของตนเป็นหลัก จึงมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ห้องสมุด ในฐานะของปรัชญาในการให้บริการ เช่น Butler (1933: 105-106) มีความเห็นว่า บุคคลแต่ละบุคคลต่างเป็นสมาชิกของสังคม และบรรณารักษ์เป็นผู้เก็บรักษาเอกสารสำคัญทางวัฒนธรรม ดังนั้น หน้าที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ก็คือ การทำให้เอกสารสำคัญทางวัฒนธรรม เหล่านั้น เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Foskett (1962: 11) ที่ว่า สิ่งแรกที่บรรณารักษ์จะใช้ในการพิจารณาเรื่องใดก็ตามที่เกี่ยวกับห้องสมุด คือ ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน ซึ่งเมื่อบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดคนหนึ่งแล้วนั้น ย่อมเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดโดยส่วนรวมด้วย และวิธีนี้จะช่วยให้เข้าใจความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น ส่วน Foster (1979: 131-137) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางปรัชญาของ Shera ว่า ตัวบรรณารักษ์จะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้ซึ่งคนทำงานหรือสื่อสารอยู่ และความสำคัญของความรู้นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนและสังคมด้วย

จึงอาจสรุปได้ว่า Butler, Foskett และ Shera ต่างมีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดตรงกัน โดยมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน เป็นสำคัญ ซึ่ง

สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดเตรียมการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้มากขึ้น

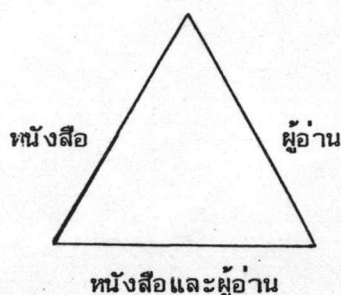
สำหรับ Ranganathan (1966: 25-42) ก็เป็นอีกผู้หนึ่งที่มีความสำคัญกับผู้ใช้อาคารสมุดแต่ละคน ดังจะพิจารณาได้จากกฎ 5 ข้อซึ่งเขาบัญญัติขึ้น และถือว่าเป็นปรัชญาในการดำเนินงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ ได้แก่

1. หนังสือมีไว้ใช้ประโยชน์ (Books are for use)
2. ผู้อ่านแต่ละคนมีหนังสือที่ตนจะอ่าน (Every reader his book)
3. หนังสือทุกเล่มมีผู้อ่าน (Every book its reader)
4. ประหยัดเวลาของผู้อ่าน (Save the time of the reader)
5. ห้องสมุดเป็นสิ่งมีชีวิตที่เจริญเติบโตได้ (Library is a growing

organism)

ทั้งนี้ อาจสรุปเนื้อหาของกฎทั้ง 5 ข้อดังกล่าวได้ว่า กฎข้อ 1 และกฎข้อ 2 นั้น ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่เกี่ยวกับแนวคิดเดิมที่ว่า ห้องสมุดเป็นสถาบันซึ่งมุ่งเก็บรักษาหนังสือสำหรับผู้ใช้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น กฎข้อ 1 จึงเน้นที่หนังสือ ส่วนกฎข้อ 2 เน้นที่ผู้ใช้ห้องสมุด หมายความว่า แนวคิดใหม่เกี่ยวกับห้องสมุดนั้น ห้องสมุดควรให้บริการทางความรู้ทุก ๆ อย่างแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปให้มากที่สุด มิใช่เก็บรักษาหนังสือเท่านั้น นอกจากนี้แล้วผู้ใช้ห้องสมุดทุกคนสามารถอ่านหนังสือที่ตนต้องการได้โดยไม่จำกัด เรื่องชั้นวรรณะ ศาสนา เพศ และอายุ ส่วนกฎข้อ 3 ที่ว่า หนังสือทุกเล่มมีผู้อ่านนั้น เป็นการเน้นให้มีการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้มากที่สุด กฎข้อ 4 ที่ว่า ประหยัดเวลาของผู้อ่าน แสดงว่า ห้องสมุดควรให้บริการด้านความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันกับความต้องการของผู้ใช้ และกฎข้อ 5 ที่ว่า ห้องสมุดเป็นสิ่งมีชีวิตที่เจริญเติบโตได้ หมายถึง การขยายและการเพิ่มขึ้นของหน้าที่และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ให้พร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความต้องการด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ จะรวมถึงการขยายงานห้องสมุดทั้งในด้านขนาด จำนวนหนังสือ ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ ด้วย (Buragohanin 1986: 12-13)

สำหรับปรัชญาในการให้บริการตามความเห็นของ Shera (1976: 64-65) ได้แก่ การนำหนังสือที่ดีที่สุดของโลกไปสู่ผู้ใช้ห้องสมุดในแนวซึ่งใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด โดยความต้องการเหล่านั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายและไม่เป็นที่เสียหายต่อสังคม ทั้งนี้ ลักษณะของการให้บริการอาจแทนได้โดยใช้รูปสามเหลี่ยมดังนี้



จากรูปสามเหลี่ยมแสดงให้เห็นว่า ด้านหนึ่งแทนหนังสือ อีกด้านหนึ่งแทนผู้อ่าน ส่วนฐานของรูปสามเหลี่ยมเป็นเส้นซึ่งรวมหนังสือและผู้อ่านไว้ด้วยกัน หมายความว่า บรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้บริการจะเป็นเสมือนสื่อกลางในการดึงหนังสือและผู้อ่านให้มาพบกัน ดังนั้น การให้บริการจึงมีลักษณะที่พยายามทำให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ห้องสมุดได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากห้องสมุดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

นอกจากปรัชญาต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น ปรากฏว่ามีนักวิชาการบางคนได้มองปรัชญาในการให้บริการแตกต่างไปจากแนวคิดข้างต้น นั่นคือ การมองปรัชญาในการให้บริการในแง่ของการตลาด เช่น Mittal (1978: 9) มีความเห็นว่า ปรัชญาในการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ โดยบรรณารักษ์ควรประสานทุกอย่างเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดของตนก่อนสิ่งอื่นใด โดยอยู่บนรากฐานในเชิงการค้า กล่าวคือ บรรณารักษ์ควรปฏิบัติตนให้เป็นเสมือนนักธุรกิจ ซึ่งพยายามทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการของตน เช่นเดียวกับการค้าขายทั่วไป เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปในร้านค้าเพื่อซื้อสินค้าอย่างหนึ่ง ผู้ขายจะพยายามอย่างสุดความสามารถที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้าของตน และแม้ว่าลูกค้าจะไม่ซื้อสินค้าเลยแม้เพียงชิ้นเดียว ทั้ง ๆ ที่ผู้ขายได้นำสินค้าชนิดต่าง ๆ มาให้ชมมากมาย แต่ผู้ขายจะต้องอดทนและไม่อารมณ์เสียจากการกระทำเช่นนั้น ผู้ขายมีวัตถุประสงค์คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

อัน เป็นวิธีการที่ผู้ชายจะได้ลูกค้าประจำ ดังนั้น ประชญาในการให้บริการห้องสมุดก็ควรมีลักษณะ เช่นเดียวกันนี้ เพียงแต่ว่าบรรณารักษ์มิได้หวังที่จะได้รับผลประโยชน์ในทางการเงินจากการใช้ทรัพยากรห้องสมุด แต่ผลประโยชน์ที่บรรณารักษ์พึงได้รับนั้นสามารถวัดได้จากการใช้ทรัพยากรห้องสมุดซึ่งตนเป็นผู้เก็บรวบรวมไว้

ประชญาในการให้บริการนี้ ไม่ว่าจะมองในแง่ของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน หรือในแง่ของการตลาด แต่ต่างก็ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ความพยายามที่จะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์จากห้องสมุดอย่างเต็มที่ตามต้องการ

#### ประชญาในการให้บริการจ่าย-รับ

แนวคิดเกี่ยวกับประชญาในการให้บริการจ่าย-รับนั้น เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1876 โดยมี Otis Robinson ผู้ซึ่งให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีไว้เพื่อให้นักศึกษาใช้ และสิทธิพิเศษที่ควรมอบให้นักศึกษาคือ การให้ยืมหนังสือของห้องสมุดไปอ่านนอกห้องสมุดได้ จากจุดนี้จึงเป็นก้าวแรกที่ทำให้ประชญาในการให้บริการเปลี่ยนไปจากการที่ห้องสมุดมุ่งดูแลรักษาและให้อ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ภายในห้องสมุดเป็นหลัก ไปสู่การนำสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ถึงผู้ใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น นั่นคือ ห้องสมุดจะต้องพยายามจัดหาหนังสือที่ดีให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ให้มากที่สุด เมื่อประชญาในการให้บริการเปลี่ยนไปเช่นนี้ รูปแบบในการให้บริการจึงเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มอนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดยืมหนังสือได้ และมีการจัดบันทึกการยืมอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมการยืมหนังสือในแต่ละวัน พร้อมกันนี้จึงเกิดระบบการทำบัตรรายการ มีการเก็บหลักฐานการจ่าย-รับ จนกระทั่งในกลางปี ค.ศ. 1970 ได้มีการนำเครื่องท่อนแรงต่าง ๆ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการมากขึ้น

(Wilkinson 1980: 5)

#### ประชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ลักษณะเฉพาะ คือ มุ่งทำงานประจำวันของคนมากเกิน ไปนั้น มีส่วนทำให้มีผู้ให้ความหมายประชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่มากนัก ด้วยเหตุนี้จึงมัก เกิดความสับสนขึ้นอยู่เสมอเมื่อมีการถามถึง



ขอบเขตของการให้บริการ หรือ เมื่อกกล่าวถึงปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า แต่อย่างไรก็ตาม Nathan (1986: 525-528) ได้กล่าวถึงปรัชญาในการให้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ Ranganathan ไว้ว่า คือ การช่วยและแนะแนวทาง ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด โดยพยายามทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าใจถึงบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ห้องสมุด แต่ละคนให้มากที่สุด บรรณารักษ์ควรคำนึงถึงเวลาอันมีค่าของผู้ใช้ห้องสมุด ควรให้บริการได้ อย่างรวดเร็วและเป็นที่น่าสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด นั่นคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าในฐานะผู้ให้บริการจะเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้อ่านและหนังสือ ซึ่งสามารถทำให้เกิด ความเข้าใจในบริการที่ให้แกผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนที่ต้องการความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร เฉพาะอย่าง เพื่อใช้ในการศึกษาหรือการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจาก บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าเป็นบริการที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ

ส่วน Katz (1969: 28) ให้ความเห็นเกี่ยวกับปรัชญาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ว่าคือ การทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการดังกล่าวนั่นเอง ส่วนลักษณะและ ขอบเขตของปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตามแนวคิดของ Katz (1987: 52-56) สรุปได้ 3 ข้อ คือ

1. การให้บริการในระดับน้อยที่สุด (Conservative or Minimum Service) เป็นการช่วยแนะแนวทางผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเองเท่านั้น
2. การให้บริการในระดับกลาง (Moderate or Middling Service) การให้ บริการในระดับนี้บรรณารักษ์จะพยายามสอนวิธีการใช้ห้องสมุด ไปพร้อม ๆ กับการตอบคำถามตามที่ ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ โดยเฉพาะถ้าเป็นวันที่บรรณารักษ์มีงานต้องทำไม่มากนักก็อาจหาข้อมูลให้ ตามต้องการอย่างครบบถ้วน แต่หากเป็นวันที่บรรณารักษ์มีงานต้องทำมาก การให้บริการก็จะเป็น เพียงการแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้าด้วยตนเองได้ต่อไปเท่านั้น
3. การให้บริการในระดับสูงที่สุด (Liberal or Maximum Service) เป็น การให้บริการที่บรรณารักษ์จะให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเต็มที่ โดยการหาคำตอบหรือ บอกแหล่งที่จะได้คำตอบนั้น ๆ แต่การให้บริการในลักษณะนี้จะกระทำขึ้นเมื่อผู้ใช้ห้องสมุด เรียกร้องเท่านั้น

ห้องสมุดบางแห่งอาจจำกัดการให้บริการอยู่ในระดับใดระดับหนึ่งดังกล่าว หรือผู้ใช้ห้องสมุดคนหนึ่งอาจได้รับบริการในระดับต่ำที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ห้องสมุดอีกคนหนึ่งอาจได้รับบริการในระดับสูงที่สุด รวมทั้งบรรณารักษ์แต่ละคนอาจยึดถือปรัชญาการให้บริการในระดับที่แตกต่างกันไปตามความเห็นของตน ดังนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดจะไม่วิเคราะห์ว่าเมื่อใดตนจะได้รับบริการในระดับต่ำที่สุดหรือระดับสูงที่สุด ด้วยเหตุนี้ การตัดสินใจว่าการให้บริการจะมีลักษณะใดจึงขึ้นอยู่กับบรรณารักษ์และความสะดวกของบรรณารักษ์เองมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุด อย่างไรก็ตาม หากมีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ลักษณะการให้บริการจะเป็นการให้บริการในระดับสูงที่สุดทันที เพราะบรรณารักษ์ต้องเกี่ยวข้องกับการค้นคืนฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะอยู่ในรูปของกระดาษคอมพิวเตอร์ที่เป็นบรรณานุกรม วรรณคดี หรือเป็นเนื้อหาทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

สำหรับปรัชญาในการให้บริการในระดับกลางนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่อธิบายถึงเบื้องหลังของการค้นหาแหล่งอ้างอิงหรือคำตอบ นั่นคือ บรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการอย่างลึกซึ้งได้ต่อไป ซึ่งอาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ไม่ทราบแหล่งคำตอบที่แน่นอน หรืออาจเป็นเพราะทราบแหล่งคำตอบแต่ไม่ต้องการเสียเวลาออกไปให้การช่วยเหลือ ตลอดจนการตอบคำถามอย่างผิด ๆ จากลักษณะการให้บริการเพียงเล็กน้อย การไม่ให้บริการ หรือการให้คำตอบที่ผิดข้างต้นนี้ ล้วนส่งผลให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความสับสนและไม่เข้าใจความหมายที่ถูกต้องของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากปรัชญาที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า การมีปรัชญาในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยบรรณารักษ์ให้เข้าใจขอบเขตและลักษณะของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการหาวิธีที่จะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์จากห้องสมุดให้มากที่สุด และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2497 โดยมี ศาสตราจารย์ ม.ร.ว.แสง โสไม เกษมศรี เป็นผู้ควบคุมดูแล บริเวณที่ใช้เป็นห้องสมุดในขณะนั้น คือ ห้องโถงชั้นบนของตึกอักษรศาสตร์ 1 ด้านหน้าของพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อมา อาจารย์รัชนิกร บุญหลง (ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภูมิศาสตร์) เป็นผู้ควบคุมดูแลห้องสมุด จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2514 อาจารย์ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์) จึงได้รับมอบหมายให้ควบคุมดูแลห้องสมุดแทน ซึ่งในปี เดียวกันนี้ห้องสมุดได้ย้าย ไปอยู่ที่ห้องพักอาจารย์แผนกวิชาประวัติศาสตร์ (ปัจจุบันคือ ห้อง 122) จนกระทั่ง พ.ศ. 2517 ห้องสมุดได้ย้าย ไปอยู่ที่ห้องบรรยายของนิสิตอักษรศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 (ปัจจุบันคือ ห้อง 128) และในปี พ.ศ. 2518 ได้มีการขยายบริเวณห้องสมุดออกมาอีก ห้องหนึ่งซึ่ง ได้แก่ บริเวณห้องพักอาจารย์แผนกวิชาปรัชญา (ปัจจุบันคือ ห้อง 127) (ผ่องพรรณ ลวนานนท์ 2522: 297) สำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุมดูแลห้องสมุดคนต่อมาคือ อาจารย์กฤติยา อัดถากร (อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์) ควบคุมดูแลห้องสมุด ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2523 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2524 อาจารย์กล่อมจิตต์ พลายเวช (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์) ควบคุมดูแลห้องสมุดระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2524 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2525 และตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2525 จนถึงปัจจุบัน นางสุปรียา ลูไลตานนท์ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ ซึ่งในปีเดียวกันนี้ห้องสมุดได้ย้ายมาอยู่บนชั้น 2 ของตึกอักษรศาสตร์ 2 บริเวณห้องกรมพระจันทบุรีนฤนาถ ห้องหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทย และ ห้องหนังสืออ้างอิง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของที่จัดหอสมุดกลาง กองบริการการศึกษา มาก่อน (ปัจจุบัน คือ ห้อง 204 และ 206) ตลอดจนมีการขยายเนื้อที่ห้องสมุดขึ้นไปบนชั้น 3 ของตึก- อักษรศาสตร์ 2 ด้านหอประชุมใหญ่ ในเวลาต่อมา (สุปรียา ลูไลตานนท์ 2530: 1)

สำหรับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ เพื่อการศึกษา เพื่อให้ความรู้ และเพื่อความจรใจและการพักผ่อนหย่อนใจ (ผ่องพรรณ ลวนานนท์ 2522: 298)

ในปัจจุบัน การบริหารงาน งบประมาณ บุคลากร อาคารและครุภัณฑ์ การจัดหา ทรัพยากรและการจัดหมู่หนังสือ ประเภทของสิ่งพิมพ์ เวลาเปิดทำการ บริการห้องสมุด ของ ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้ (สุปรียา ลูรัตนานท์, สัมภาษณ์)

### การบริหารงาน

ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งของงานห้องสมุด และห้องปฏิบัติการทางภาษา ซึ่งขึ้นตรงต่อคณบดี โดยการบริหารงานภายในห้องสมุด คณบดีจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารห้องสมุดจำนวน 12 คน เป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ กรรมการ ได้แก่ อาจารย์ผู้เป็นตัวแทนจากภาควิชาต่าง ๆ ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะจะดำรงตำแหน่งเลขานุการและ กรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารห้องสมุดแต่ละชุดจะมีวาระการดำรงตำแหน่งที่ไม่แน่นอน

หน้าที่หลักของคณะกรรมการบริหารห้องสมุดดังกล่าว ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาให้กับ บรรณารักษ์ในการพัฒนากิจการห้องสมุดในทุก ๆ ด้าน เช่น การวางแผนนโยบาย การแนะนำ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารงาน ตลอดจนงานเทคนิคต่าง ๆ

### งบประมาณ

ในแต่ละปีห้องสมุดได้รับจัดสรรงบประมาณที่ไม่แน่นอน แต่สามารถแบ่งได้ เป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ

1. งบประมาณแผ่นดิน เป็นงบประมาณที่ห้องสมุดจะนำไปใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าวัสดุ การศึกษา ค่าครุภัณฑ์ และค่าใช้สอยต่าง ๆ
2. งบประมาณเงินทุนคณะ เป็นงบประมาณที่ได้จากค่าหน่วยกิต ซึ่งทาง มหาวิทยาลัยเรียกเก็บจากนิสิตระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนร้อยละ 25 ของค่าหน่วยกิตที่นิสิต แต่ละคนลงทะเบียนเรียน โดยทางห้องสมุดจะนำงบประมาณส่วนนี้ไปใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าครุภัณฑ์

และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

3. งบประมาณเงินทุนบัณฑิตวิทยาลัย เป็นงบประมาณแบ่งสรรจากค่าน่วยกิต ซึ่งทางมหาวิทยาลัยเรียกเก็บจากนิสิตระดับปริญญาโท โดยทางห้องสมุดจะนำไปใช้เป็นค่าจ้างนิสิตระดับปริญญาโท เพื่อช่วยงานห้องสมุดเป็นระยะ ๆ

#### บุคลากร

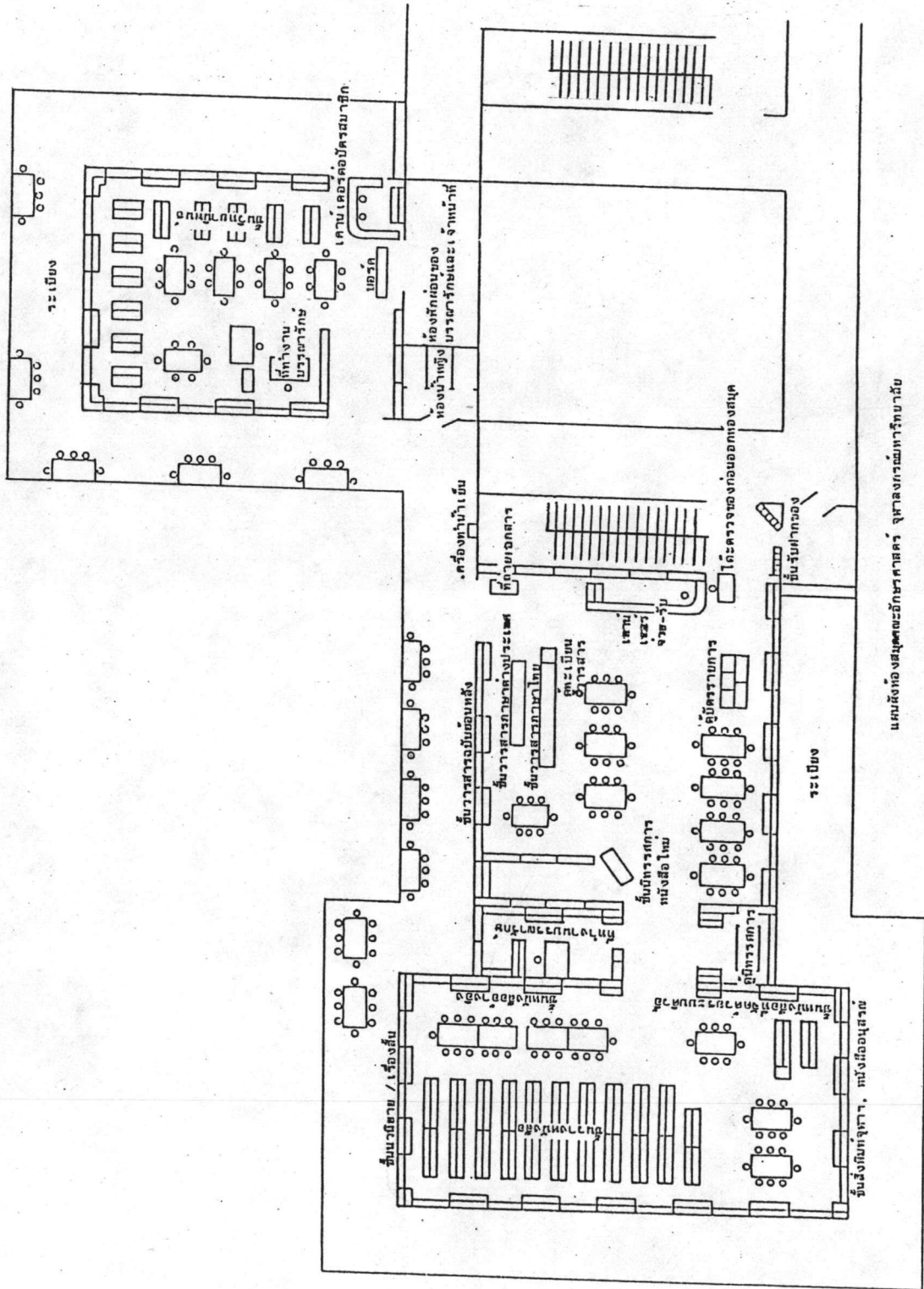
บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 5 จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 3 จำนวน 1 คน ลูกจ้างประจำตำแหน่งพนักงานธุรการ 2 จำนวน 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งบรรณารักษ์ จำนวน 1 คน และภารโรง จำนวน 2 คน

#### อาคารและครุภัณฑ์

ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีพื้นที่ประมาณ 740 ตารางเมตร มีที่สำหรับนั่งอ่านประมาณ 168 ที่ ซึ่งแผนผังการจัดพื้นที่เพื่อการบริการนั้นแสดงไว้ในหน้า 20 ส่วนครุภัณฑ์ที่ห้องสมุดมีไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก

#### การจัดหาทรัพยากรและการจัดหมู่หนังสือ

ห้องสมุดมีหลักเกณฑ์ในการจัดหาทรัพยากร คือ จัดหาสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ที่ตรงตามหลักสูตรของคณะ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับสาขาวิชาเอกและสาขาวิชาโทที่เปิดสอนเป็นสำคัญ ส่วนการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ นั้น ถ้าเป็นสิ่งพิมพ์ภาษาไทยทางห้องสมุดจะสั่งซื้อชื่อเรื่องละ 2 เล่ม และถ้าเป็นสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ผู้สอนระบุว่าจำเป็นต้องใช้ประกอบวิชาพื้นฐาน ทางห้องสมุดอาจพิจารณาสั่งซื้อถึงชื่อเรื่องละ 10 เล่ม ส่วนสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ ทางห้องสมุดจะพิจารณาสั่งซื้อเพียงชื่อเรื่องละ 1 เล่ม ตามรายชื่อที่อาจารย์ผู้สอนเสนอมา หรือพิจารณาสั่งซื้อตามรายการที่อาจารย์คัดเลือกจากรายชื่อซึ่งทางร้านตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศส่งมาให้ห้องสมุด และห้องสมุดได้แยกส่งไปตามภาควิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการพิจารณาคัดเลือก นอกจากนี้แล้ว ทางห้องสมุดอาจสั่งซื้อตามคำแนะนำของนิสิตหรือผู้ใช้ห้องสมุดด้วยความเหมาะสม ส่วนกรณีที่มีความจำเป็นต้องสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาสูง ทางห้องสมุดจะนำเข้าเสนอคณะกรรมการบริหารห้องสมุด เพื่อช่วยในการพิจารณาอีกชั้นหนึ่ง



แผนผังห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับการจัดหมู่หนังสือนั้น ห้องสมุดใช้แผนการจัดหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้มาตั้งแต่แรกตั้งห้องสมุด จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2517 ได้เปลี่ยนมาเป็นระบบทศสมุดรัฐสภาอเมริกัน และใช้เลขผู้แต่งตามแบบ Cutter Sanborn เป็นต้นมา

#### ประเภทของสิ่งพิมพ์

จากการสำรวจในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ดังนี้ คือ หนังสือภาษาไทย 22,888 เล่ม หนังสือภาษาต่างประเทศ 22,412 เล่ม สิ่งพิมพ์รัฐบาล 1,342 เล่ม สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 402 เล่ม วารสารภาษาไทยที่ได้จากการบริจาค 205 รายการ วารสารภาษาต่างประเทศที่ได้จากการบริจาค 132 รายการ วารสารภาษาไทยที่บอกรับประจำ 16 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาต่างประเทศที่บอกรับประจำ 5 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่บอกรับเป็นประจำ 2 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศที่บอกรับเป็นประจำ 2 ชื่อเรื่อง

#### เวลาเปิดทำการ

เปิดภาคการศึกษา จันทร์-ศุกร์ 8.00-16.00 น.

วันหยุดราชการ ปิด

ปิดภาคการศึกษา จันทร์-ศุกร์ 9.00-16.00 น.

วันหยุดราชการ ปิด

#### บริการของห้องสมุด

บุคคลที่เข้าใช้ห้องสมุด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. นิสิต อาจารย์ และข้าราชการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นิสิต อาจารย์ และข้าราชการ คณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. บุคคลภายนอก

ทั้งนี้ บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ได้แก่

1. บริการจ่าย-รับ เป็นบริการที่ทางห้องสมุดอนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดยืมสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ไปอ่านนอกห้องสมุดได้ ซึ่งได้แก่

หนังสือ นิสิตยืมได้นานครั้งละ 2 สัปดาห์ อาจารย์ยืมได้นานครั้งละ 1 เดือน

นวนิยาย หรือ เรื่องสั้น นิสิตยืมได้นานครั้งละ 1 สัปดาห์ อาจารย์ยืมได้นาน

ครั้งละ 1 สัปดาห์

วารสารฉบับปลีก่วงเวลา หนังสือสารองภาษาฝรั่งเศส และวิทยานิพนธ์ฉบับซ้ำ

นิสิตและอาจารย์ยืมได้นานครั้งละ 3 วัน

หนังสือสารอง นิสิตยืมได้นานครั้งละ 1 คิน

โดยอาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต มีสิทธิยืมสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ข้างต้นไว้ในครอบครองได้  
แตกต่างกัน คือ

อาจารย์	ยืมได้ไม่เกิน 25 รายการ
นิสิตระดับปริญญาโท	ยืมได้ไม่เกิน 5 รายการ
นิสิตระดับปริญญาตรี และข้าราชการ	ยืมได้ไม่เกิน 3 รายการ

ในกรณีที่ผู้ยืมไม่ส่งสิ่งพิมพ์คืนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ จะต้องเสียค่าปรับตามประเภทของ  
สิ่งพิมพ์ ดังนี้

หนังสือนวนิยายหรือเรื่องสั้น ปรับเล่มละ 1 บาทต่อวัน

หนังสือสารอง วิทยานิพนธ์ วารสารฉบับปลีก วารสารเย็บเล่ม ปรับเล่มละ  
1 บาทต่อชั่วโมง หรือ เล่มละ 10 บาทต่อวัน

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ทางห้องสมุดให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้  
ห้องสมุดในการยืมหนังสือที่ห้องสมุดไม่มีจากห้องสมุดอื่น ๆ ได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม โดยผู้ยืมจะ  
ต้องกรอกแบบฟอร์มซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการยืม ตลอดจนห้องสมุดที่จะขอยืม  
แล้วจึงนำแบบฟอร์ม พร้อมทั้งบัตรผู้ใช้ห้องสมุด ไปยืมและคืนด้วยตนเอง ทั้งนี้ ผู้ยืมจะต้องนำ  
แบบฟอร์มดังกล่าวมาคืนกับห้องสมุดด้วย เพื่อทางห้องสมุดจะได้เก็บไว้เป็นหลักฐานและบันทึก  
การยืมลงในบัตรผู้ใช้ห้องสมุดของผู้ยืมคนนั้น ส่วนระยะเวลาในการยืมจะเป็นไปตามระเบียบ  
ข้อบังคับของห้องสมุดที่ให้อืมเป็นหลัก

3. บริการจองหนังสือ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นบริการที่  
ทางห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดแจ้งความประสงค์ที่ต้องการยืมหนังสือใหม่ ซึ่งห้องสมุดจัด



แสดงไว้บริเวณชั้นนิทรรศการหนังสือใหม่ และยังมีให้ยืมจนกว่าจะถึงกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ อีกประเภทหนึ่ง เป็นบริการที่ทางห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดจองหนังสือเล่มที่ต้องการต่อจากผู้อื่น โดยทางห้องสมุดจะเก็บหนังสือเล่มนั้น ๆ ไว้ให้ผูจองเป็นเวลา 4-5 วันหลังจากที่มีผู้นำมาคืน หรือหลังจากครบกำหนดที่ทางห้องสมุดนัดให้มาดู ถ้าเกินระยะเวลาดังกล่าว ทางห้องสมุดจะนำหนังสือเล่มนั้น ๆ ขึ้นเรียงบนชั้นต่อไป

4. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมไว้เพื่อช่วยให้มีนิสัยมีโอกาสด่านหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่อาจารย์แต่ละท่านกำหนดให้อ่านได้อย่างทั่วถึง นั่นคืออาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ จะแจ้งมายังห้องสมุดว่าต้องการสำรองหนังสือเล่มใดบ้าง ส่วนระยะเวลาในการให้ยืมอาจแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม เช่น ยืมได้นานครั้งละ 2-3 วัน บางกรณีอาจให้ยืมได้ครั้งละ 1 วัน หรือยืมได้เฉพาะวันศุกร์ โดยยืมได้ตั้งแต่เวลา 15.00 น. และต้องนำมาคืนก่อน 10.00 น. ของวันกำหนดส่ง ถ้าผู้ยืมไม่นำสิ่งที่ยืมมาคืนตามกำหนด ผู้นั้นจะต้องเสียค่าปรับในอัตราเล่มละ 1 บาทต่อชั่วโมง หรือเล่มละ 10 บาทต่อวัน

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากทางห้องสมุดมีบุคลากรไม่มากนัก จึงมิได้จัดบรรณารักษ์สำหรับการให้บริการดังกล่าวต่างหากโดยเฉพาะ แต่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ตลอดเวลา โดยผู้ใช้ห้องสมุดอาจมาใช้บริการด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมาย

6. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ทางห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักวิธีค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้ถูกต้อง โดยทางบรรณารักษ์จะร่วมมือกับอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ในการแบ่งนิสิตอักษรศาสตร์ฐานะชั้นปีที่ 1 ซึ่งเรียนรายวิชา 118 101 การใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า ออกเป็นกลุ่มย่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพานิสิตนำชมห้องสมุด พร้อมกับอธิบายถึงบริเวณที่เก็บสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ การใช้เครื่องมือช่วยค้นบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ และระเบียบการใช้ห้องสมุด

บริการดังกล่าวนอกจากจะจัดขึ้นสำหรับนิสิตแล้ว ทางห้องสมุดยังจัดบริการนำชมพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั่วไปซึ่งแจ้งความประสงค์ต่อทางห้องสมุดด้วย

7. บริการหนังสืออ่านนอกเวลา เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ่านนอกเวลา ซึ่งอาจารย์ผู้สอนระบุว่านิสิตจำเป็นต้องอ่านไว้เป็นจำนวนมากกว่าปกติ และอนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดยืมหนังสือดังกล่าวบางประเภทได้นานถึง 1 ภาคการศึกษา

8. บริการบรรณนิวารสาร เป็นบริการที่ทางห้องสมุดร่วมมือกับโครงการสหัตถ์ของ คณะอนุกรรมการกลุ่มวารสาร ในสังกัดคณะกรรมการห้องสมุดทบวงมหาวิทยาลัย จัดทำบัตรบรรณนิวารสาร ดังนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดจะสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากวารสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยใช้บัตรบรรณนิวารสารดังกล่าว

9. บริการรายชื่อหนังสือใหม่ เป็นบริการที่ทางห้องสมุดได้รวบรวมรายชื่อหนังสือที่ ได้รับมาใหม่ไว้ในแฟ้ม ซึ่งมีกำหนดออกเป็นราย 4 เดือน

10. บริการนิทรรศการหนังสือใหม่ เป็นการนำหนังสือใหม่มาจัดแสดงให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ชมเป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ต่อจากนั้นจึงนำไปเรียงบนชั้นและอนุญาตให้ยืมได้เช่นเดียวกับ หนังสือทั่วไป

11. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ทางห้องสมุดให้บริการเอกชนมาเข้าสู่สถานที่ บริการถ่ายเอกสารให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ในราคาถูก

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดนั้น พบว่า การวิจัยในลักษณะดังกล่าวเป็นงานวิจัยที่แพร่หลายมากโดยเฉพาะในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็น เพราะการพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากในการที่จะทำใ้ บรรณารักษ์ทราบว่าตนปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมัก ศึกษาควบคู่ไปกับการศึกษาการใช้และปัญหาในการใช้ห้องสมุดด้วย ทั้งนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. งานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งนับว่าเป็นการศึกษาที่ทำ กันมากโดยเฉพาะในส่วนที่เป็นห้องสมุดระดับคณะ ดังที่ วรนุช เดียวตระกูล (2525) ศึกษา

ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ห้องสมุด สํารวจบริการต่าง ๆ และรวบรวม ข้อเสนอแนะของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อบริการของห้องสมุด รัตนา กระแสชัย (2525) ศึกษาความต้องการในบริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งการวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความต้องการในบริการห้องสมุด ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อบริการต่าง ๆ และ สุปรียา ลุฑิตานนท์ (2530) ได้สำรวจความคิดเห็นและความต้องการในการใช้ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์

ส่วนงานวิจัยของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เกี่ยวกับห้องสมุดระดับหอสมุดกลางนั้น จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2525) ศึกษาบริการห้องสมุดที่ให้แก่ศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ วณิดา จินตนาอนุรัตน์ (2523) ศึกษาปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) ศึกษาบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้แก่ศึกษา โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าวต่างมุ่งศึกษาการใช้ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ห้องสมุดทั้งสิ้น

นอกจากการศึกษากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดในระดับคณะและหอสมุดกลางแล้ว ยังมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาหลาย ๆ แห่งพร้อมกันไปด้วย ดังที่ จิฤติ บึงตระกูล (2521) ได้สำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาลักษณะการใช้ห้องสมุด ความคิดเห็น และความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. งานวิจัยที่ศึกษาทั้งกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ทศนา ทาญพล (2519) ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนความคิดเห็นต่อบริการเหล่านี้ และ สมทรง แจ็งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต-ปัตตานี ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน บริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้จัด

เพิ่มขึ้น สภาพการใช้บริการ ความต้องการและปัญหาในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา แต่สำหรับงานวิจัยของ สุนีย์ นุ้ยจันทร์ (2523) นั้น แตกต่างจากงานวิจัยของ ทศนา หาญพล และ สมทรง แจ้งเดชา (ทะยี่เจ๊ะมะ) คือ เป็นการศึกษาห้องสมุดมากกว่า 1 แห่งไปพร้อม ๆ กัน นั่นคือ สำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในคณะเภสัชศาสตร์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทศนา หาญพล

3. งานวิจัยที่ศึกษากลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี นั้น สมศรี กิรดิวุฒิกุล (2528) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการด้านบริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อทราบปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เป็นที่น่าสังเกตว่าวิธีการวิจัยล้วนเป็นการสำรวจโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการมาอย่างครบถ้วนด้วยความสะดวกและง่ายกว่าวิธีอื่น ๆ

สำหรับผลงานวิจัยทั้ง 3 กลุ่ม พบว่ามีทั้งสอดคล้องกันและไม่สอดคล้องกัน ซึ่งจะกล่าวถึงผลที่เกี่ยวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น ดังนี้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดนั้น มีสัดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร เพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด แต่จากงานวิจัยของ จิฤติ ปิงตระกูล พบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการจ่าย-รับ นอกจากนี้แล้ว ผลงานวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องความถี่ในการใช้ห้องสมุด ซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนมากเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง รวมทั้งนักศึกษาส่วนมากนิยมใช้บริการจ่าย-รับมากที่สุด ส่วนการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ นั้น จากงานวิจัยของ วนิตา จินตนา นุรัตน์ และ สมศรี กิรดิวุฒิกุล พบว่านักศึกษาใช้หนังสือภาษาไทยมากที่สุด แต่แตกต่างจากผลงานวิจัยของ สมทรง แจ้งเดชา (ทะยี่เจ๊ะมะ) ที่ว่านักศึกษาใช้หนังสือวิชาการทั่วไปมากที่สุด

สำหรับด้านความต้องการในการใช้ห้องสมุด จากผลการวิจัยของ วรนุช เดียวตระกูล และ สมศรี กิระดิฐกุล พบว่านักศึกษามีความต้องการในบริการจ่าย-รับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยส่วนหนึ่งของ รัตนา กระแสชัย ที่ว่านักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2-6 ต้องการบริการจ่าย-รับมากที่สุด แต่นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 ต้องการบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดมากที่สุด นอกจากนี้แล้ว ผลงานวิจัยของ จิรัชณี วงศ์สุวรรณ และ ทศนา หาญพล สอดคล้องกัน คือ นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการโสตทัศนูปกรณ์เพิ่มขึ้น ในขณะที่ สมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) พบว่า นักศึกษาต้องการที่นั่งอ่าน เฉพาะบุคคลเพิ่มขึ้น ส่วนความต้องการในสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ นั้น วรนุช เดียวตระกูล พบว่านักศึกษาแพทย์ต้องการหนังสือตำราทางการแพทย์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษมากที่สุด

ด้านปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดนั้น รัตนา กระแสชัย พบว่านักศึกษา-แพทย์ส่วนมากไม่ทราบวิธีใช้ทรัพยากรนิตวารสารทางการแพทย์ภาษาต่างประเทศ ส่วนปัญหาด้านการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกันในแง่ที่ว่า ห้องสมุดแต่ละแห่งมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งนักศึกษายังประสบปัญหาเกี่ยวกับอาคารสถานที่คับแคบ โดยเฉพาะผลงานวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ ปรากฏว่าสำนักหอสมุดกลางอยู่ไกลจากอาคารเรียนและหอพัก ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้ ตลอดจนห้องสมุดแต่ละแห่งต่างประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาด้านบุคลากร จิรัชณี วงศ์สุวรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ ส่วน สมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) พบว่าเจ้าหน้าที่มักส่งเสียงดัง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศนั้น Emdad และ Rogers (1978: 449-455) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปาร์เลวี ประเทศอิหร่าน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนมากเข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง เพื่ออ่านหนังสือเรียนและสมุดเรียนส่วนตัว เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด นอกจากนี้ การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นตามฐานะชั้นปี

Peischl (1979: 2328-A) ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมุ่งศึกษาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน University of Northern Colorado ตลอดจนศึกษาริการที่ต้องการและไม่ต้องการ ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับ

นักศึกษานั้น พบว่านักศึกษาส่วนมากเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้านหรือทำรายงาน ทั้งนี้ นักศึกษาฐานะชั้นปีแรก ๆ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้หนังสือส่วนตัวมากกว่านักศึกษาที่มีฐานะชั้นปีสูงขึ้น ซึ่งเข้าห้องสมุดเพื่อใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด และพบว่าบริการที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการจ่าย-รับ บริการ-ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการโสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ

Rzasa และ Moriarty (1970: 403-409) วิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดใน Purdue University โดยมุ่งศึกษาถึงสาเหตุในการใช้ห้องสมุดและการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี และอื่น ๆ ซึ่งผลที่เกี่ยวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีปรากฏว่า นักศึกษาส่วนมากเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้าน โดยใช้หนังสือส่วนตัวหรือค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ส่วนการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ พบว่านักศึกษานิยมใช้หนังสืออ้างอิง วารสารวิชาการ หรือวารสารทั่วไป และหนังสือสำรองตามลำดับ

Elliott (1977: 2391-A) วิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน Bob Jones University ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมุ่งศึกษาความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาทั้ง 4 ฐานะชั้นปี จำนวนผู้ใช้และไม่ใช้ห้องสมุด และทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ห้องสมุดกับการสอนการใช้ห้องสมุดในรายวิชาต่าง ๆ ผลปรากฏว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยเข้าไปเพื่อใช้หนังสือส่วนตัวมากเท่า ๆ กับการเข้าไปเพื่อใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด และนักศึกษาเหล่านี้ได้รับการสอนการใช้ห้องสมุดมาก่อน นอกจากนี้ยังพบว่า ฐานะชั้นปีมีบทบาทสำคัญต่อการใช้ห้องสมุด คือ นักศึกษาที่อยู่ในฐานะชั้นปีแรก ๆ มักมีการบ้านที่ต้องค้นคว้าจากห้องสมุดมาก ในขณะที่นักศึกษามีฐานะชั้นปีสูงขึ้นมีการบ้านที่ต้องค้นคว้าจากห้องสมุดน้อยกว่า จึงเป็นเหตุให้นักศึกษามีฐานะชั้นปีสูงขึ้นเข้าใช้ห้องสมุดน้อยลงตามไปด้วย

Urguhart และ Schofield (1971: 233-241) ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการใช้หนังสือประเภทต่าง ๆ จำนวนและสาเหตุที่นักศึกษาค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาเอก

ใน Sussex University, Glasgow University และ Bradford University  
สรุปผลการวิจัยได้ว่า การที่นักศึกษาค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบนั้น เนื่องจาก หนังสือเล่มที่ต้องการ  
มีผู้อื่นหยิบไปใช้มากกว่าเป็นเพราะไม่ทราบวิธีค้น นอกจากนี้ยังพบว่า การที่นักศึกษายืมหนังสือ  
ออกนอกห้องสมุด และการที่นักศึกษานำมาใช้ในห้องสมุดต่างส่งผลทำให้นักศึกษาค้นหนังสือ  
หนังสือไม่พบเท่า ๆ กัน ดังนั้น นักศึกษาที่หาหนังสือไม่พบจะต้องรอหนังสือกลับคืนมาตาม  
ระยะเวลาที่นักศึกษาแต่ละระดับมีสิทธิยืมออก และไม่ปรากฏหลักฐานว่าทางห้องสมุดได้เพิ่ม  
จำนวนหนังสือให้เพียงพอกับความ ต้องการของนักศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ อาจ  
สรุปได้ว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดกันอย่างแพร่หลาย แต่เนื่องจาก  
สภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง ตลอดจนผู้ใช้แต่ละกลุ่มต่างมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้  
การศึกษาในด้านนี้ยังคงเป็นที่แพร่หลายและมีความจำเป็นยิ่งต่อการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้  
เหมาะสมมากขึ้น ซึ่งวิธีการศึกษามักครอบคลุมถึงความถี่ในการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ใน  
การใช้ห้องสมุด การใช้และความต้องการในบริการและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมทั้ง  
ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดนั้น ๆ นอกจากนี้แล้ว การศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่  
คาดว่าจะมีผลต่อลักษณะการใช้ห้องสมุดควบคู่กัน ไปก็มีความสำคัญด้วยเช่นกัน เพราะจะเป็น  
ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ในอันที่จะเข้าใจถึงสาเหตุหรือเหตุผลที่เกี่ยวกับการใช้และความต้องการ  
ในการใช้ห้องสมุดของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดของตน ได้อย่างลึกซึ้งและถูกต้องมากขึ้น