

การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงศ์เดือน เจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2549

ISBN 974-502-934-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ วงเดือน เจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(ดร. ขวัญฤดี พิศาลพงศ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เฉลียว พันธุ์สีดา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ วาณี รูปนวงค์สานติ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เฉลียว พันธุ์สีดา)

.....กรรมการ

(ดร. ขวัญฤดี พิศาลพงศ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล จริตควร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่...๖...เดือน...พฤษภาคม... พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาดูแลให้คำแนะนำและ
แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้าตลอดเวลาที่ทำวิจัย รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
อย่างละเอียด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ธาดาศักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์ รศ.เจลิยว พันธุ์สีดา รศ.วาณี
ฐานปนวงศ์สานติ และผศ.ดร.สมถวิล จริตควร ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณนายิกา เดิขุนทด คุณมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ คุณสุกัญญา
ธีรพงศ์ภักดี ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
รวมทั้งอาจารย์ศรินทร์ทิพย์ ไหม่มมงคล และคุณสุภาวดี เพชรชื่นสกุล ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำ
วิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้
ตลอดจนประสบการณ์ในทุกด้าน และสำนักหอสมุดที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

ท้ายนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้เลี้ยงดู
ให้การศึกษาแก่ลูกเป็นอย่างดีและเป็นกำลังใจที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมทั้งบุคลากร
สำนักหอสมุด เพื่อร่วมงานทุกคนจนทำให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ได้สำเร็จตามความประสงค์

วงเดือน เจริญ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา และทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท
จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีการศึกษา 2545

45911011: สาขาวิชา: บรรณารักษศาสตร์และสารานุกรมศาสตร์; ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารานุกรมศาสตร์)

คำสำคัญ: การยืมระหว่างห้องสมุด/ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงศ์เดือน เจริญ: การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
(INTERLIBRARY LOAN SERVICE OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY USERS) อาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์: ขวัญชุลี พิศาลพงศ์, D.A., เฉลียว พันธุ์สีดา, อ.ม., ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์, กศ.ม. 108 หน้า.
ปี พ.ศ. 2549. ISBN 974-502-934-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ระดับความพึงพอใจ รูปแบบบริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ ตลอดจนปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2548 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 120 คน
เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์
และนักวิจัย ส่วนใหญ่อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. สภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ส่วนใหญ่ใช้ทำวิจัยหรือ
ทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด จำนวนรายการที่ขอใช้มากที่สุด 1-5 รายการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ฐานข้อมูล
ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในประเทศ รูปแบบทรัพยากรที่ใช้บริการใช้วารสาร-ถ่ายเอกสาร ช่องทาง
การได้รับสารสนเทศใช้ช่องทางไปรษณีย์ธรรมดา ช่องทางการติดต่อให้มารับสารสนเทศส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่
โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ ระยะเวลาการได้รับเอกสาร 8-14 วัน และส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการครั้งละ 20-100 บาท
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริการ
พึงพอใจ 5 ลำดับแรกได้แก่ พึงพอใจต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการ
คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด และพึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
ของห้องสมุดต่าง ๆ (Web OPAC) ตามลำดับ
4. ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาค่าใช้จ่ายใน
การยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยใน
การตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการ
ยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศแพงเกินไป ตามลำดับ
5. ด้านรูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้บริการต้องการ พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการ
5 ลำดับแรก ได้แก่ ต้องการให้มีการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายใน
1-4 ชั่วโมง ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้บริการทางไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีแบบกรอกคำขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ควรมีบริการ
สแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและบันทึกลงคีย์การ์ด/ซีดี และควรมีบริการส่งเอกสาร ไปยังผู้บริการตามคณะ

45911011: MAJOR: LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE; M.A.

(LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

KEYWORDS: INTERLIBRARY LOAN/ BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY

WONGDUEN CHAROEN: INTERLIBRARY LOAN SERVICE OF BURAPHA UNIVERSITY

LIBRARY USERS: THESIS ADVISORS: KWANCHADIL PHISALPHONG, D.A., CHALEO PANSIDA, M.A., TADASAK WAJIRAPRECHAPONG, M.Ed. 108 P. 2006. ISBN 974-502-934-3

The purposes of this research were to study interlibrary loan service, concerning usage, satisfaction, the needed forms of interlibrary loan service and problems of interlibrary loan service of Burapha University Library during July-September 2005. The sample consisted of 120 users. The research tools were a multiple-choice questionnaire and an indepth-interview. Research data was analyzed by using percentile, means, and standard deviation.

The findings were summarized as followings:

1. The status of interlibrary loan service users: it was found that a majority of the users were graduate and undergraduate students, instructors and researchers in the fields of Humanities and Social Sciences, Science and Technology and Health Science.
2. The interlibrary loan service using condition: most users used interlibrary loan service for researching and thesis conducting. The highest amount of the requested interlibrary loan service was 1-5 items per time. The domestic Web OPAC was the main retrieved source. Most of the interlibrary loan types were photocopying of journal articles, receiving the document by regular mail and also being informed when their document came by telephone. The regular time to receive a document took 8-14 days. The expense of the service was 20-100 baht at a time.
3. The highest satisfaction on using interlibrary loan service were the service of librarians, the convenience of the service place, the quality of the received document, the informed method when the document arrived, and the efficiency of Web OPAC, repectively.
4. The most problems in using library loan service were high cost of interlibrary loan service from overseas, lacking updated tools for searching information resources, inadequacy of computers for searching information resource, late receipt of the interlibrary loan document.
5. The highest needed forms of interlibrary loan service were the fast request process with in 1-4 hours, the document scan service and the files transfer by e-mail, the request filled out form via website, the scanned document stored in diskette/CD format, and the delivery service directly to user's office, respectively.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	7
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	9
บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	19
ปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุด	28
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดกระทำข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการ	63
5 สรุปผลและอภิปรายผล	67
สรุปผลการวิจัย	67
การอภิปราย	71
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้	78
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	87
ประวัติย่อของผู้วิจัย	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	23
2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชาและประเภทผู้ใช้บริการ	52
3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	53
4 จำนวนรายการที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	53
5 แหล่งที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสารที่ต้องการ	54
6 รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	55
7 ช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ยืมระหว่างห้องสมุด	55
8 ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศ	56
9 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุด	56
10 ค่าใช้จ่ายในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง	57
11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด	57
12 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด	59
13 รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ	60
14 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์	63
15 คำดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา(IC)	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนภูมิการขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันอื่น	24
2 แผนภูมิการบริการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม	27
3 แผนภูมิรูปแบบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ	77