

การบริการขึ้มระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงศ์เดือน เกรียง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

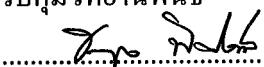
พุศจิกายน 2549

ISBN 974-502-934-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ วงศ์เดือน เจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

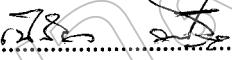
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....  
 ประชาน

(ดร. วัชรพงษ์ พิศาลพงศ์)

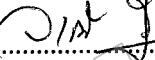
.....  
 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชาดาศักดิ์ วุฒิปรีชาพงษ์)

.....  
 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เนลลี่ยา พันธุ์สีดา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....  
 ประชาน

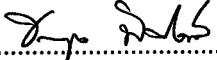
(รองศาสตราจารย์ วาณิ ฐานวนวงศ์คำนติ)

.....  
 กรรมการ

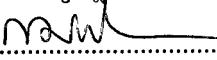
(รองศาสตราจารย์ ชาดาศักดิ์ วุฒิปรีชาพงษ์)

.....  
 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เนลลี่ยา พันธุ์สีดา)

.....  
 กรรมการ

(ดร. วัชรพงษ์ พิศาลพงศ์)

.....  
 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล จริตควร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....  
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่..๖....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

## ประกาศคุณภาพ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและได้รับความช่วยเหลืออย่างดีขึ้นจาก ดร.ขวัญชฎา พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาดูแลให้คำแนะนำและแนะนำแนวทางในการศึกษาค้นคว้าตลอดเวลาที่ทำวิจัย รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างละเอียด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.นราศักดิ์ วชิรบุรีพงษ์ รศ.เฉลิม พันธุ์สีดา รศ.瓦ณี ฐานปนวงศ์ศานติ และ พศ.ดร.สมถวิล จริตควร ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณนาษิกา เดดิวนุทด คุณมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ คุณสุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย รวมทั้งอาจารย์ศรีหทัย ใหม่มงคล และคุณสุภาวดี เพชรชื่นสกุล ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ตลอดจนประสบการณ์ในทุกด้าน และสำนักหอสมุดที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

ท้ายนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้เลี้ยงดูให้การศึกษาแก่ลูกเป็นอย่างดีและเป็นกำลังใจที่สำคัญในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งบุคลากร สำนักหอสมุด เพื่อนร่วมงานทุกคนที่ทำให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ได้สำเร็จตามความประสงค์

วงศ์เดือน เจริญ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา และทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท  
จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ปีการศึกษา 2545

45911011: สาขาวิชา: บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์; ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์)

คำสำคัญ: การยืมระหว่างห้องสมุด/ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงเดือน เจริญ: การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (INTERLIBRARY LOAN SERVICE OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY USERS) อาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์: วัฒนาภรณ์ พิศาลพงศ์, D.A., เกษ็รา พันธุ์สีดา, อ.ม., ชาดาศักดิ์ วิริบุรีพางษ์, กศ.ม. 108 หน้า. ปี พ.ศ. 2549. ISBN 974-502-934-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ระดับความพึงพอใจ รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ ตลอดจนปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2548 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับโครงสร้าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ในสิตระดับบัณฑิตศึกษานิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์ และนักวิจัย ส่วนใหญ่อยู่ในสาขาวิชานุยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพ

2. สภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ส่วนใหญ่ใช้ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด จำนวนรายการที่ขอใช้มากที่สุด 1-5 รายการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ใช้ฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในประเทศไทย รูปแบบทรัพยากรที่ใช้บริการใช้วารสาร-ถ่ายเอกสาร ซึ่งทางการได้รับสารสนเทศใช้ซองทางไปรษณีย์ธรรมดา ซองทางการติดต่อให้มารับสารสนเทศส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ ระยะเวลาการได้รับเอกสาร 8-14 วัน และส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการครั้งละ 20-100 บาท

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 5 ลำดับแรก ได้แก่ พึงพอใจต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด และพึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่างๆ (Web OPAC) ตามลำดับ

4. ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ห้องสมุดขาดคุณภาพที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยแพงเกินไป ตามลำดับ

5. ด้านรูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ต้องการให้มีการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องงานถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายใน 1-4 ชั่วโมง ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีแบบกรอกคำขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและบันทึกลงดิสก์เก็ต/ซีดี และควรมีบริการส่งเอกสารไปยังผู้ใช้บริการตามกำหนด

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 .....	๑
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	๑
สารบัญ .....	๘
สารบัญตาราง .....	๙
สารบัญภาพ .....	๙
บทที่	
1 บทนำ .....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	๕
ขอบเขตของการวิจัย .....	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	๕
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๗
บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย .....	๗
บริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	๙
บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา .....	๑๙
ปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	๒๘
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ .....	๓๐
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๓๔
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	๔๗
ประชาราตนและกลุ่มตัวอย่าง .....	๔๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	๔๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	๔๙
การจัดกระทำข้อมูล .....	๔๙
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	๕๐

## สารบัญ (ต่อ)

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

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา .....	23
2 จำนวนผู้ต้องแบบสอบถามตามจำแนกตามสาขาวิชาและประเภทผู้ใช้บริการ .....	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 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา(IC) .....	97

## สารบัญภาพ

### ภาพที่

### หน้า

1 แผนภูมิการขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันอื่น .....	24
2 แผนภูมิการบริการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม .....	27
3 แผนภูมิรูปแบบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ .....	77